MAINTENIR LES TRANSPORTS EFFICACES ET ACCESSIBLES POUR TOUS

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

RAPPORT ANNUEL 2012-2013

Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
mars 2013
No de catalogue TT1-2013
ISSN 1487-6671

Disponible sur divers supports

English on reverse

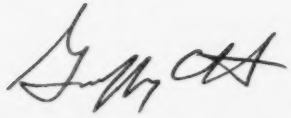
MAI 2013

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports
Tour C - Place de Ville, 330, rue Sparks, Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2012-2013 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'Office relative à l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Geoff Hare
Président et premier dirigeant

TABLE DES MATIÈRES

Message du président et premier dirigeant 2

Faits saillants 4

À propos de nous 6

Nous allons de l'avant 10

Nous sommes à l'écoute 14

Réglement des différends 22

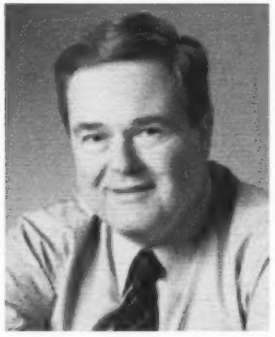
Réglementation de l'industrie 50

Assurance de la conformité 74

Évaluation de la Loi 78

Annexe: Statistiques 88

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET PREMIER DIRIGEANT



CONTINUONS DE NOUS CONCENTRER SUR CE QUI EST IMPORTANT

À l'issue de la deuxième année de notre Plan stratégique 2011-2014, je suis fier d'annoncer que nous avons fait de grands pas pour atteindre nos objectifs stratégiques. Ces progrès n'auraient pas été possibles sans le dévouement et le travail de chacune des personnes qui travaillent à l'Office.

Nos équipes se concentrent sur ce qui est important. Elles réussissent à établir un juste équilibre entre les engagements qui ont été pris et les nouvelles responsabilités, tout en appuyant nos produits livrables stratégiques, notamment d'améliorer le service à la clientèle, de renouveler le régime de réglementation et de soutenir nos gens.

S'acquitter de nos tâches

Notre fiche de rendement en matière de qualité du service demeure impressionnante. En 2012-2013, 75 % des clients disaient être satisfaits de nos services, ce qui signifie que nous avons essentiellement maintenu le taux de rendement élevé que nous avions obtenu l'année dernière.

En fait, nos progrès se révèlent sur de nombreux tableaux. Par exemple, cette année, 96 % de l'ensemble des licences aériennes ont été délivrées dans un délai de 14 jours – une amélioration de 2 % par rapport à 2011-2012. De plus, en 2012-2013, l'Office a réglé les différends de complexité moyenne à faible dont il a été saisi dans un délai moyen de 76 jours, soit en moyenne 13 jours de moins que l'an dernier, et 44 jours plus rapidement que notre objectif fixé à 120 jours.

Pour en apprendre davantage sur nos réalisations de cette année, je vous invite à regarder les faits saillants et les statistiques impressionnantes qui jalonnent le présent rapport.

Notre orientation stratégique

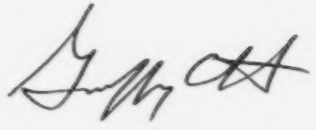
Nous avons continué de concentrer nos énergies à simplifier nos processus, afin de réduire au minimum l'incidence des obstacles réglementaires inutiles qui se dressent devant les entreprises canadiennes. Dans le cadre de notre Initiative de modernisation des processus et des services, nous avons déjà tracé et simplifié les processus de nos nombreuses fonctions réglementaires importantes. Nous continuons par ailleurs de publier des notes d'interprétation sur une grande variété de sujets, afin d'aider les entreprises à comprendre, en termes simples et clairs, comment satisfaire aux exigences prescrites dans la réglementation.

L'Office a beaucoup été à l'écoute de ses clients et intervenants. Il a mené de vastes consultations sur des sujets comme les nouveaux services d'arbitrage en matière ferroviaire, la mise à jour des Règles générales et les nouvelles exigences de l'industrie concernant la publicité des prix des services aériens. Cet accent sur les consultations témoigne clairement de notre engagement envers un gouvernement ouvert et transparent.

Pour fournir des services de qualité à nos clients et intervenants, nous savons que nos gens sont la clé de notre succès. C'est pourquoi je suis fier de souligner le lancement de notre Code de valeurs et d'éthique et de notre programme de prix et de reconnaissance. Ces initiatives, jumelées à notre cadre d'engagement du personnel déjà en place, nous aideront à appuyer et à maintenir en poste un effectif spécialisé dans les années à venir.

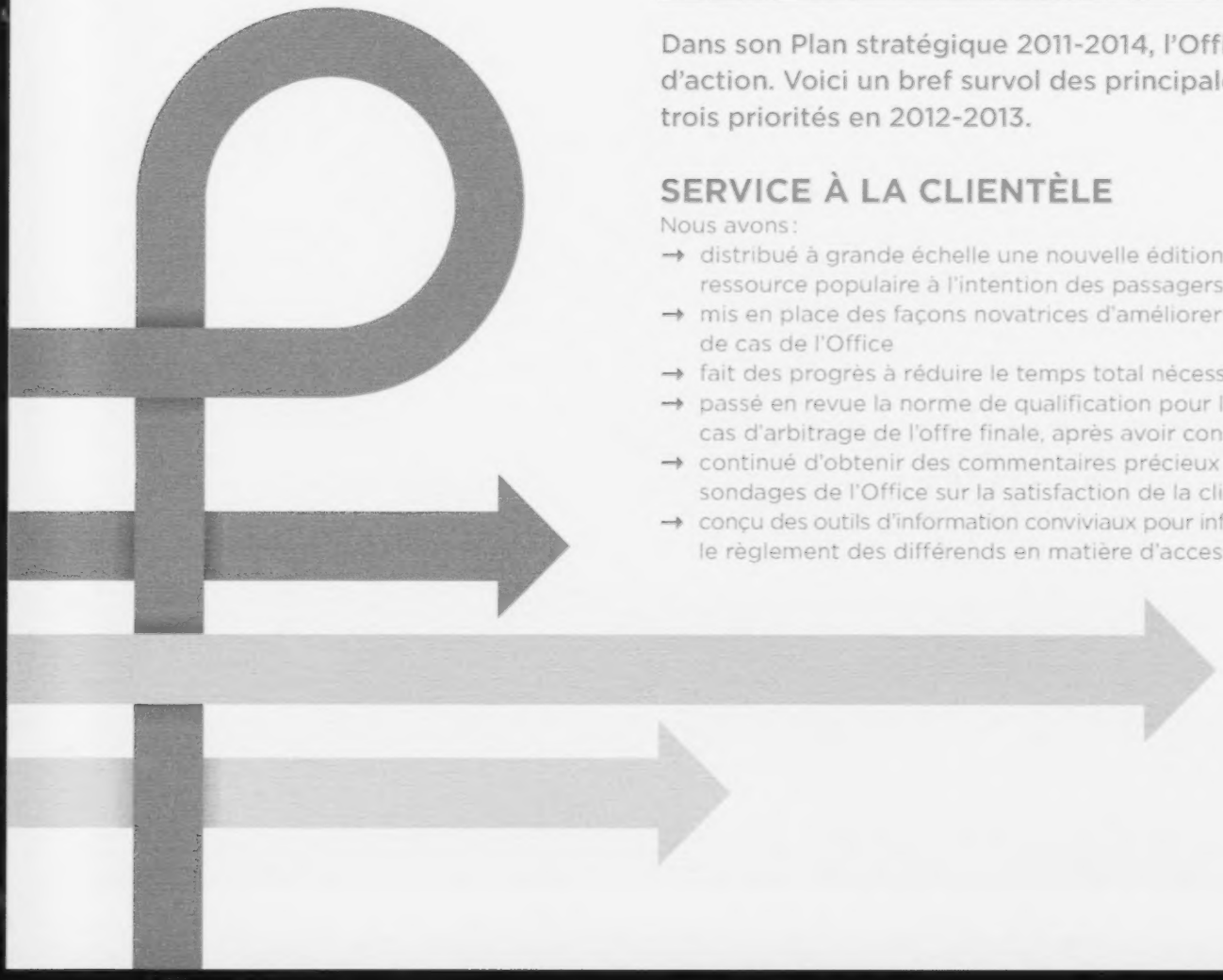
En général, l'Office est sur la bonne voie pour atteindre les objectifs établis dans son Plan stratégique 2011-2014. En même temps, il reste résolu à fournir des services exceptionnels en sa qualité de tribunal quasi judiciaire et d'organisme de réglementation économique, ainsi qu'à soutenir le réseau de transport fédéral du Canada.

Pour terminer, je tiens à exprimer mon appréciation à mon collègue John Scott, qui a tiré sa révérence plus tôt cette année à titre de vice-président et membre, pour son soutien indéfectible, ses conseils judicieux et son dévouement à l'Office depuis 2007. Dans un même élan, je voudrais souhaiter chaleureusement la bienvenue à Sam Barone, qui s'acquitte du rôle de vice-président et membre de l'Office depuis mars 2013.



Geoff Hare
Président et premier dirigeant

FAITS SAILLANTS



Dans son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a défini trois priorités d'action. Voici un bref survol des principales réalisations à l'égard de ces trois priorités en 2012-2013.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Nous avons :

- distribué à grande échelle une nouvelle édition améliorée de *Prenez l'air averti*, une ressource populaire à l'intention des passagers aériens
- mis en place des façons novatrices d'améliorer l'efficacité des pratiques de gestion de cas de l'Office
- fait des progrès à réduire le temps total nécessaire pour régler les différends
- passé en revue la norme de qualification pour la liste d'arbitres de l'Office dans les cas d'arbitrage de l'offre finale, après avoir consulté les intervenants
- continué d'obtenir des commentaires précieux et très positifs dans les derniers sondages de l'Office sur la satisfaction de la clientèle
- conçu des outils d'information conviviaux pour informer les clients sur des sujets comme le règlement des différends en matière d'accessibilité et le recours à la médiation

RENOUVELLEMENT DU RÉGIME DE RÉGLEMENTATION

Nous avons :

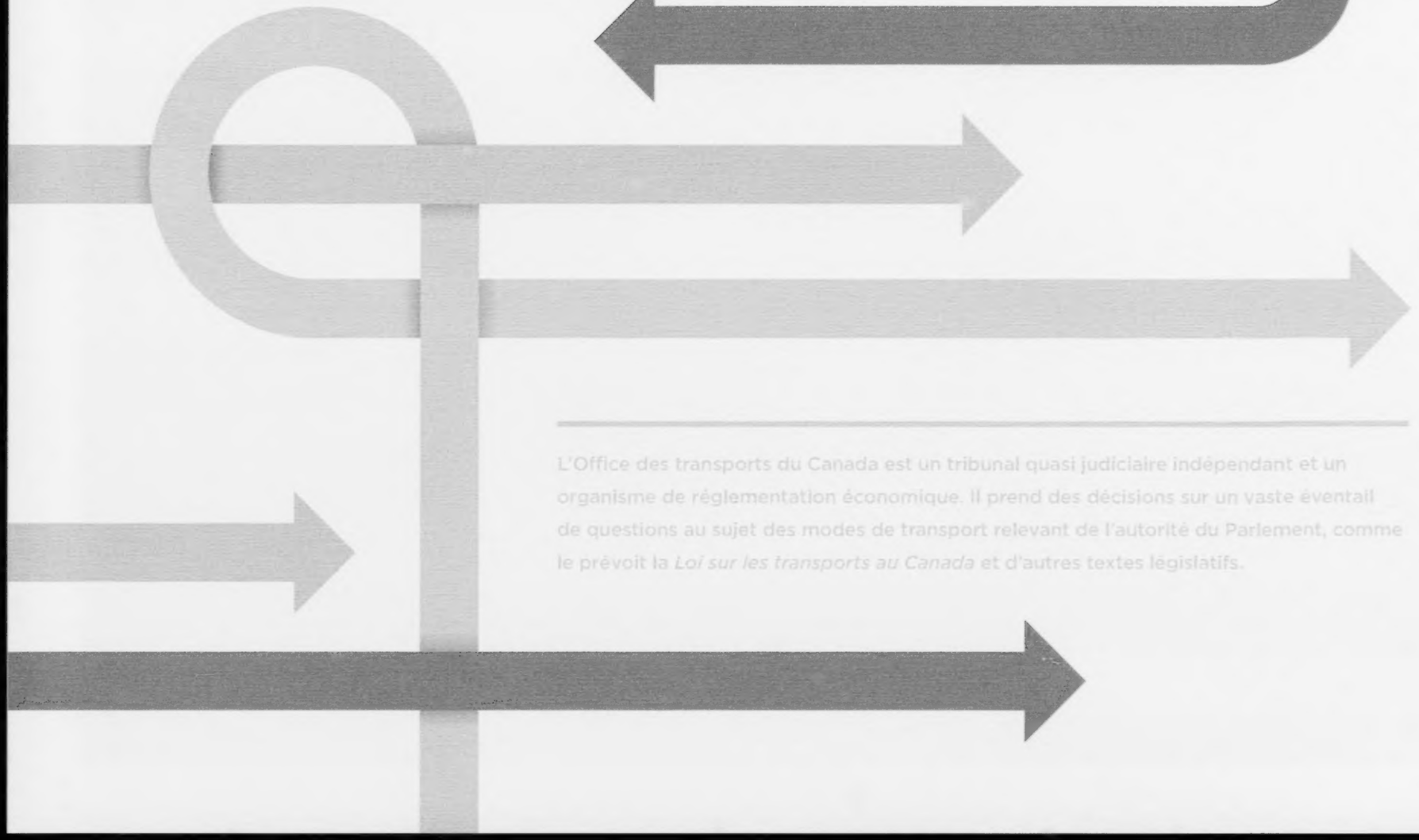
- → mis en œuvre les nouvelles exigences du *Règlement sur les transports aériens* portant sur la publicité des prix des services aériens, mesure qui se traduit par une plus grande transparence pour les clients
- → modifié le programme du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest, afin de réaliser des gains d'efficacité et d'intégrer les résultats de deux décisions importantes de l'Office concernant les coûts des pensions et l'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale
- → modifié le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* et révisé les taux d'interconnexion
- → rendu plus transparent le régime réglementaire par la publication de notes d'interprétation et de lignes directrices
- → continué d'améliorer et de simplifier les processus commerciaux afin d'offrir des services efficaces en temps opportun
- → continué de jouer un rôle prépondérant dans la mise à jour des documents d'information et des normes de l'Organisation de l'aviation civile internationale pour les voyageurs ayant une déficience
- → publié un nouveau code de pratiques et un nouvel outil d'information pour améliorer l'accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du réseau national des aéroports

LES GENS

Nous avons :

- → lancé un programme de prix et de reconnaissance pour souligner les réalisations des employés et faire en sorte que les employés continuent d'être fiers de la qualité de leur travail
- → produit un nouveau Code de valeurs et d'éthique pour l'Office, qui a été inspiré des idées et de la rétroaction du personnel, pour veiller à ce que nos actions reflètent les valeurs de la fonction publique
- → instauré un système de gestion du contenu Web sur l'intranet de l'Office, pour améliorer les communications internes et avoir un contenu plus dynamique et des outils de travail interactifs
- → fourni aux employés des profils de compétences pour qu'ils puissent effectuer une auto-évaluation de leurs compétences en fonction des exigences de leur emploi actuel, cerner leurs besoins de formation et de perfectionnement, et élaborer un plan pour leur croissance professionnelle
- → commencé à fournir de la formation à tous les employés ayant des responsabilités de supervision sur les aptitudes relatives à l'écoute active, la communication et la résolution de conflits

À PROPOS DE NOUS



L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

NOTRE MANDAT

Réglementation économique, pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport.

Accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

NOTRE VISION

Notre vision est un réseau de transport national concurrentiel et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

NOTRE MISSION

Notre mission est d'être un tribunal et un organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance grâce au règlement efficace des différends et à une réglementation économique essentielle.

NOS VALEURS

Respect de la démocratie
Nous préservons le régime canadien de démocratie parlementaire et favorisons l'échange constructif et opportun des points de vue et de l'information.

Respect envers les personnes
Nous traitons les personnes avec dignité et équité, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.

Intégrité
Nous agissons avec honnêteté, équité, impartialité et transparence.

Intendance
Nous utilisons et gérons nos ressources sagement, et assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.

Excellence
Nous fournissons un service de la plus haute qualité en faisant preuve d'innovation, de professionnalisme et d'efficacité.

Geoffrey C. Hare,
président et premier dirigeant

Sam Barone, vice-président et membre

Raymon J. Kaduck, membre

J. Mark MacKeigan, membre

Jean-Denis Pelletier, membre

EMPLOYÉS

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 personnes qui lui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles. On compte parmi eux économistes, ingénieurs, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, sans oublier de nombreux agents de gestion de cas, de délivrance de licences ou d'application de la loi, et d'autres employés de soutien clés. La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés. Ceux-ci possèdent une compréhension claire de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer, tant au sein de l'Office qu'à l'externe.

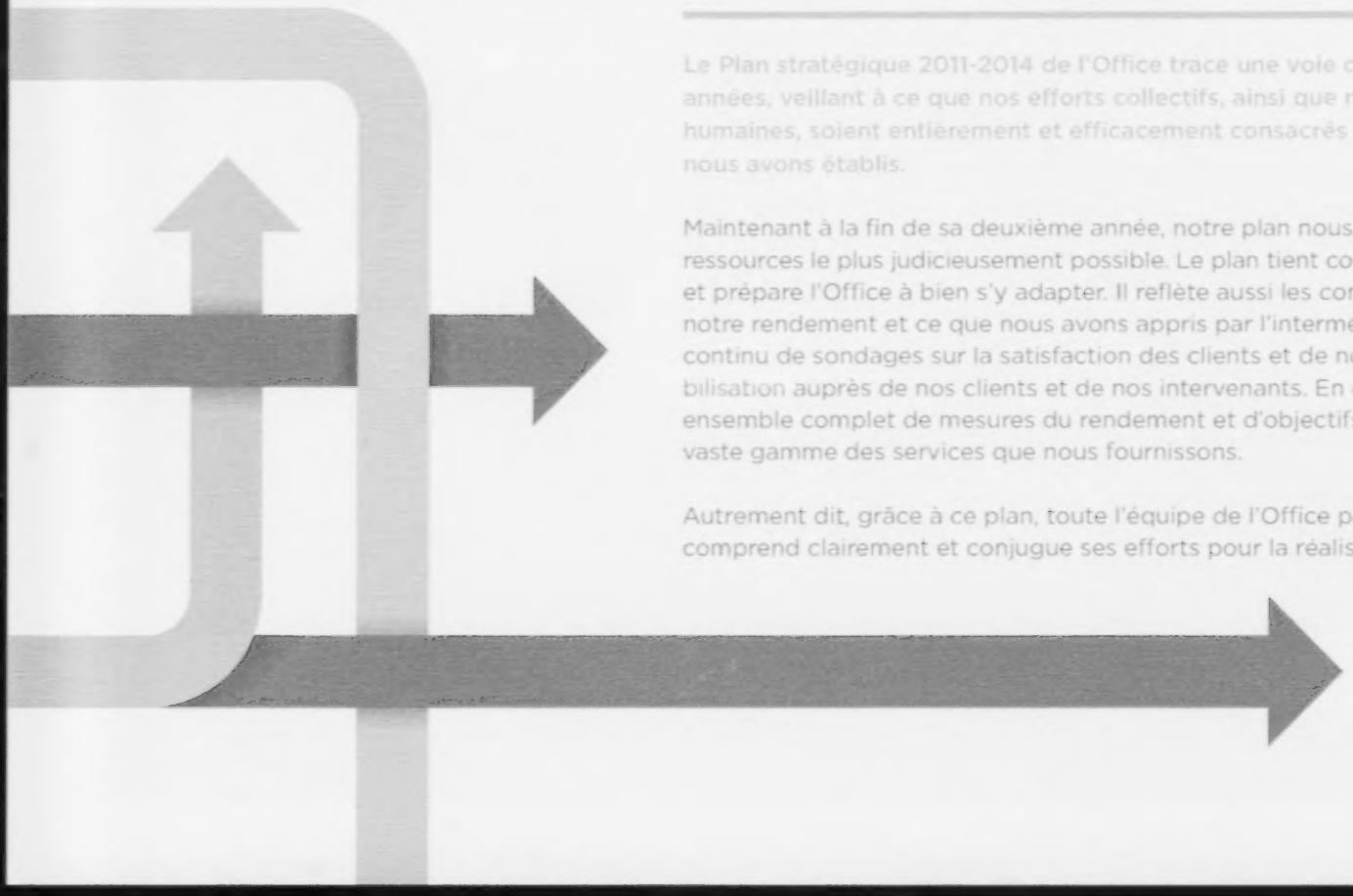
De plus, le fort sentiment d'unité réunissant différents talents permet de former des équipes multidisciplinaires afin d'aborder des questions complexes en matière de transport. Cette capacité de travailler collectivement contribue grandement à l'efficacité de l'Office en établissant un environnement coopératif et collégial dans lequel la contribution de chaque employé est sollicitée et valorisée.

MEMBRES

Les cinq membres à temps plein de l'Office sont nommés par le gouverneur en conseil. Ils jouent le rôle d'instance décisionnelle quasi judiciaire et ont la responsabilité de rendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes formelles ou aux demandes, de même que de se pencher sur d'autres questions touchant le réseau de transport fédéral.

De plus amples détails sur l'Office sont présentés sur le site otc.gc.ca/fra/apropos

NOUS ALLONS DE L'AVANT



Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office trace une voie claire pour les trois prochaines années, veillant à ce que nos efforts collectifs, ainsi que nos ressources financières et humaines, soient entièrement et efficacement consacrés à l'atteinte des objectifs que nous avons établis.

Maintenant à la fin de sa deuxième année, notre plan nous aide encore à utiliser nos ressources le plus judicieusement possible. Le plan tient compte des nouveaux enjeux clés et prépare l'Office à bien s'y adapter. Il reflète aussi les commentaires obtenus au sujet de notre rendement et ce que nous avons appris par l'intermédiaire de notre programme continu de sondages sur la satisfaction des clients et de nos nombreux efforts de sensibilisation auprès de nos clients et de nos intervenants. En outre, il est soutenu par un ensemble complet de mesures du rendement et d'objectifs revus à la hausse touchant la vaste gamme des services que nous fournissons.

Autrement dit, grâce à ce plan, toute l'équipe de l'Office partage une même vision, la comprend clairement et conjugue ses efforts pour la réaliser.

NOTRE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

L'Office poursuit trois priorités stratégiques :

1. L'une des clés du succès de l'avenir de l'Office est le **service à la clientèle** de qualité supérieure.
   En améliorant et en modernisant ses services, l'Office pourra mieux répondre aux besoins de ses clients. En outre, en ayant conscience de la conjoncture qui ne cesse d'évoluer, nous serons en mesure de prévoir les changements et de réagir de manière proactive aux exigences changeantes de nos clients.

2. La capacité de l'Office de voir sa vision se concrétiser dépend d'un **régime de réglementation** efficace et efficient qui répond aux besoins de l'industrie canadienne du transport tout en servant les intérêts des Canadiens.
   Nous sommes résolus à examiner et à renouveler le régime de réglementation et la façon dont il est administré pour tenir compte de la réalité en constante évolution du réseau de transport canadien et demeurer cohérent avec les priorités du gouvernement.

3. Enfin, la capacité de l'Office de demeurer un tribunal et un organisme de réglementation économique efficace repose sur les connaissances, les compétences et le dévouement de **ses gens**.
   Dans l'environnement actuel, nous sommes confrontés au défi de devoir simultanément mieux servir les Canadiens et réagir à l'évolution démographique de l'effectif. Nous continuerons de maintenir et d'enrichir les connaissances de l'Office par des mesures efficaces de recrutement et de perfectionnement. Nous sommes résolus à continuer à investir dans notre atout le plus précieux : nos gens.

Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office est présenté au otc.gc.ca/fra/ps2011-14

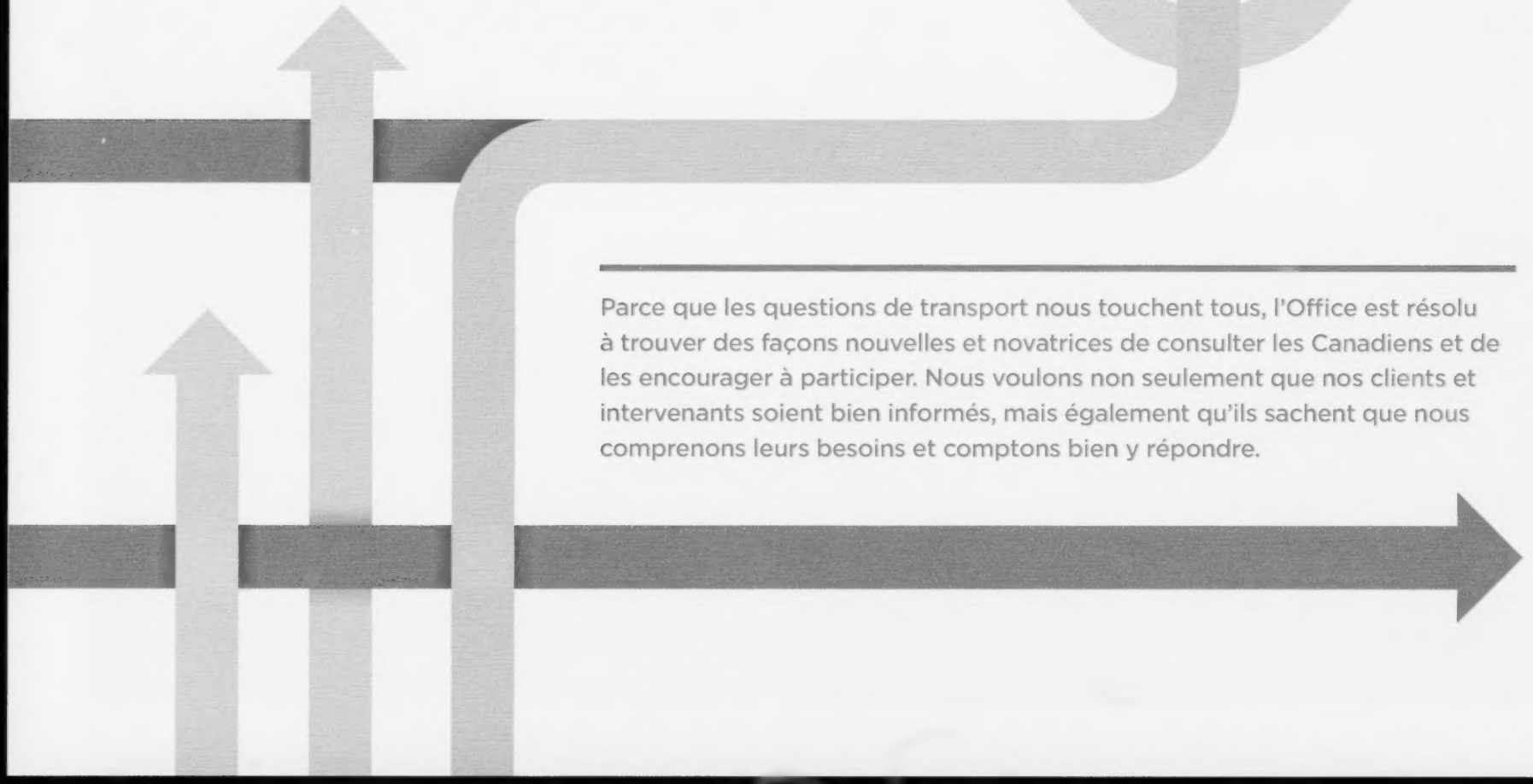
PRIORITÉ STRATÉGIQUE →	RÉSULTAT
SERVICE À LA CLIENTÈLE →	Nos services de règlement des différends sont de qualité supérieure et nos clients sont bien renseignés et servis de manière réceptive et en temps opportun.
RENOUVELLEMENT DU RÉGIME DE RÉGLEMENTATION →	Nos approches réglementaires et non réglementaires et leur administration sont à jour, bien comprises et suivies de manière efficace et efficiente.
LES GENS →	Nos employés sont mobilisés, renseignés et respectés, et ils fournissent d'excellents services.

ÉVALUATION DE NOTRE RENDEMENT

L'Office vise l'excellence dans tout ce qu'il fait. Les principaux objectifs de rendement qui jalonnent le présent rapport nous permettent de savoir dans quelle mesure nous réussissons à fournir des services toujours améliorés et à rendre des décisions et des déterminations en temps opportun.

Pour atteindre ses trois principales priorités, l'Office entend mener à bien d'ici mars 2014 les mesures stratégiques énoncées dans son Plan stratégique. Nos activités permanentes de surveillance et d'établissement de rapports montrent que nous sommes sur la bonne voie pour atteindre tous nos objectifs.

NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE



Parce que les questions de transport nous touchent tous, l'Office est résolu à trouver des façons nouvelles et novatrices de consulter les Canadiens et de les encourager à participer. Nous voulons non seulement que nos clients et intervenants soient bien informés, mais également qu'ils sachent que nous comprenons leurs besoins et comptons bien y répondre.

À L'ÉCOUTE DES CLIENTS ET DES INTERVENANTS

Chaque année, l'Office mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle afin de jauger son succès en tant qu'organisme axé sur le client. Ces sondages nous aident à mieux comprendre les besoins de nos clients et de nos intervenants et la façon dont nous pouvons améliorer nos services de façon continue.

Les clients sondés comprennent ceux qui ont eu recours aux services de règlement des différends de l'Office ou ceux qui ont demandé des nouvelles licences aériennes, de même que les transporteurs et les terminaux qui ont subi une inspection. Les répondants ont été invités à coter leur satisfaction à l'égard de plusieurs aspects des services offerts par l'Office.

Les résultats du sondage de 2012-2013 montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 75 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office. Ce taux de satisfaction demeure à peu près le même que celui de l'année passée, un signe que nous réussissons à offrir un excellent service à nos clients et intervenants de façon constante.

Les résultats démontrent clairement que nos gens font la différence. Quand on a demandé aux répondants pourquoi ils ont donné à l'Office une note globale positive, la réponse la plus fréquente (42 %) portait sur l'excellence du service.

Par ailleurs, plus des trois quarts des répondants ont dit être très ou plutôt satisfaits des connaissances et de la compétence du personnel de l'Office, de leur serviabilité et de leur courtoisie. Et plus de trois répondants sur quatre sont fortement ou plutôt d'accord pour dire que le personnel a répondu rapidement à leur demande et qu'ils ont été traités équitablement – tout un exploit pour un tribunal, sachant que l'issue d'un cas n'a peut-être pas été en faveur du répondant.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

OBJECTIF DE RENDEMENT

70 % **de satisfaction globale en matière de services**

77 % Situation au 31 mars 2012

75 % Situation au 31 mars 2013

Pour une liste des consultations passées et celles en cours, consultez le site otc.gc.ca/fra/consultations ou le site consultation-des-canadiens.gc.ca

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Évaluer et surveiller la satisfaction des clients et des intervenants et le rendement des programmes afin de cerner les possibilités d'améliorations et de répondre aux besoins des clients et des intervenants

TERMINÉ

- → Tenir compte des commentaires obtenus des intervenants lors de réunions et suivant leur participation à des événements de l'industrie, aux fins de la gestion courante et de la modernisation du régime de réglementation
- → Évaluer les normes de rendement des services; préparer et distribuer des rapports, notamment des plans de mesures correctives

« Le processus de consultation ouvert et transparent qu'a entrepris l'Office des transports du Canada avant d'élaborer de nouvelles règles de publicité devrait servir de modèle pour la collaboration future entre l'industrie, les organisations de consommateurs et les instances de réglementation. » – David Goldstein, président et chef de la direction de l'Association de l'industrie touristique du Canada

CONSULTATION AUPRÈS DES CANADIENS

L'Office reconnaît qu'un des éléments clés de son efficacité et de son succès est la mesure dans laquelle ses initiatives – politiques, règlements, lignes directrices et décisions – se fondent sur la réalité et permettent d'équilibrer les intérêts des nombreux clients et intervenants de tout ordre du secteur des transports.

Le processus de consultations officielles est l'un des principaux outils dont l'Office se sert pour rassembler les opinions dont il a besoin pour faire son travail. Ces consultations nous permettent de mieux comprendre le point de vue d'un vaste éventail de citoyens, d'intervenants et d'experts qui nous aident à établir des services de réglementation et de règlement des différends efficaces, notamment la modernisation continue et la gestion courante de notre régime de réglementation.

Des consultations officielles sur les sujets suivants ont eu lieu ou sont en cours en 2012-2013 :

- → nouvelles exigences de l'industrie concernant la publicité des prix des services aériens;
- → révisions importantes aux *Règles générales* de l'Office, le règlement qui régit nos processus officiels semblables à ceux d'un tribunal;

- → élaboration d'un nouvel outil d'information sur le règlement des différends par la médiation;
- → révision de la norme de qualification et élargissement de la liste d'arbitres de l'Office pour les cas d'arbitrage de l'offre finale;
- → modification au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* afin de mettre à jour la méthodologie utilisée pour établir les coûts d'interconnexion;
- → nouvelle politique pour les transporteurs aériens concernant leurs règles sur la manutention des bagages des passagers;
- → orientation qu'offre l'Office concernant l'exigence de détenir une licence d'exploitation de services aériens pour pouvoir exploiter un service aérien.

L'Office a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité à propos des initiatives suivantes :

- → mises à jour de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, qui porte sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- → un nouveau code de pratiques pour l'accessibilité des aérogares aux aéroports qui ne font pas partie du réseau national des aéroports;
- → trois outils d'information sur la façon de fournir des services aux personnes ayant une déficience qui voyagent avec des aides à la mobilité, un accompagnateur ou un animal aidant.

MODERNISATION DES RÈGLES GÉNÉRALES DE L'OFFICE

Les *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, qui énoncent l'ensemble des procédures, des processus et des délais généraux qu'applique l'Office, constituent un des outils clés que l'Office utilise dans le cadre de son mandat.

Les clients et les intervenants de l'Office ont clairement indiqué qu'ils veulent obtenir plus de renseignements sur les processus de l'Office et qu'ils souhaitent que ces processus soient plus rapides, simples, prévisibles et transparents. En réponse, l'Office a fait des

TRANSPARENCE

OBJECTIF DE RENDEMENT

100 % de satisfaction globale en matière de services à la clientèle

94 % Situation au 31 mars 2012

99 % Situation au 31 mars 2013

Pour lire les rapports de sondage sur la satisfaction de la clientèle, consultez le site otc.gc.ca/fra/sondages

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Entamer un dialogue proactif avec les clients afin de mieux comprendre leurs besoins

EN COURS

→ Mise sur pied d'un forum de discussions en ligne pour les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office

progrès importants en 2012-2013 dans la révision de ses Règles générales, dans l'optique de les moderniser et de les simplifier.

En novembre 2012, l'Office a tenu des consultations sur une ébauche des Règles générales révisées. Les commentaires se sont avérés précieux pour la suite des choses. L'objectif visé est que les Règles générales révisées entrent en vigueur à l'été 2013.

NOS GENS

Tout organisme qui connaît du succès, autant dans le secteur public que privé, comprend bien que son personnel constitue son principal atout.

L'Office compte sur les connaissances et les compétences de ses employés pour appuyer son processus de règlement des différends, préserver un cadre de réglementation efficace et adapté, et rehausser sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance.

Le perfectionnement du personnel et le transfert des connaissances permettent d'assurer que les intervenants et les clients continuent d'avoir confiance que le personnel de l'Office possède l'expertise et le savoir institutionnel nécessaires pour lui permettre de remplir son mandat.

PRÉSERVER UNE CULTURE D'EXCELLENCE

L'Office encourage son personnel à adopter une culture qui préconise l'amélioration continue et la novation. En réalité, des employés chevronnés, qualifiés et professionnels nous aident à réagir efficacement aux besoins changeants et aux attentes de nos clients et intervenants du secteur des transports.

Cet excellent travail mérite d'être souligné et c'est pourquoi l'Office a établi un nouveau programme de prix et de reconnaissance.

En remettant des prix officiels, l'Office célèbre les contributions remarquables et le rendement exceptionnel. Par l'intermédiaire de l'élément de reconnaissance informelle *Bravo!*, l'Office s'efforce de créer une culture qui fait participer tout le monde à l'effort d'encouragement et de célébration des réalisations.

Près de la moitié des employés ont participé à des séances de dialogue et donné de la rétroaction sur l'élaboration d'un nouveau Code de valeurs et d'éthique pour l'Office inspiré du Code de valeurs et d'éthique du secteur public. Ces séances ont fait partie intégrante de l'élaboration du Code qui fournit de solides assises pour la mise en place d'une culture qui préserve nos valeurs fondamentales et appuie un service à la clientèle efficace.

Afin que le Code devienne réalité, les administrateurs désignés de l'Office ont fait la promotion active de sujets comme la diversité, les dilemmes éthiques et le règlement informel des différends par l'intermédiaire de séances d'information, d'outils en ligne et de réunions d'équipe.

Une autre initiative visant à appuyer les valeurs communes de communication, de respect et de confiance partout au sein de l'Office est la formation de tous les employés ayant des responsabilités de supervision sur les aptitudes relatives à l'écoute active, la communication et la résolution de conflits. Ces cours seront offerts au reste des employés au cours des prochaines années.

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Instaurer une culture du travail qui favorise la qualité des services et l'innovation

TERMINÉ

→ Nous avons instauré un nouveau programme de prix et de reconnaissance de l'Office afin de reconnaître les contributions exceptionnelles des employés

EN COURS

→ Le personnel examine et conçoit des processus internes efficaces et efficients

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Recruter et maintenir en poste des gens qui ont les compétences et les aptitudes dont l'Office a besoin, tout en fournissant à nos employés des possibilités de perfectionnement professionnel et les connaissances et les outils nécessaires pour effectuer leur travail

TERMINÉ

- → Élaboration d'un programme d'intégration entre les diverses directions générales pour les nouveaux employés

EN COURS

- → Officialiser une stratégie de gestion du savoir
- → Finaliser l'établissement d'une stratégie de recrutement ciblé
- → Élaborer une stratégie d'apprentissage pour l'Office, qui comprend des possibilités de formation à l'interne et à l'externe

APPUYER LE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL ET L'EXPERTISE

Pour garder le pas sur les profils démographiques changeants de l'effectif, l'Office continue de se concentrer à saisir et préserver la mémoire institutionnelle et l'expertise au moyen de projets de transfert des connaissances.

L'Office continue également d'offrir des cours sur l'étude de dossiers, la communication avec les parties, les sanctions administratives pécuniaires et la rédaction des décisions, de même qu'un cours annuel sur les tendances relatives aux tribunaux. Ces efforts ont résulté en des services plus efficients et uniformes de règlement des différends.

Pour répondre aux préoccupations des employés concernant leur mobilité et l'avancement de leur carrière, l'Office a veillé à ce que des occasions de perfectionnement soient offertes, avec comme objectif ultime de continuer de fournir des services de qualité et uniformes à ses clients et à ses intervenants.

L'Office a également fourni aux employés des profils de compétences pour les aider à effectuer une autoévaluation de leurs compétences en fonction des exigences de leur emploi actuel, à cerner leurs besoins de formation et de perfectionnement, et à élaborer un plan pour leur croissance professionnelle.

En 2012-2013, le site intranet de l'Office a été mis à niveau afin d'assurer des communications et un dialogue continus et de fournir aux employés les outils nécessaires pour effectuer leur travail. Parmi les améliorations, on compte un contenu plus dynamique et des fonctions interactives, comme des profils d'employé personnalisables et un système de filtres pour trouver des formulaires, des politiques et des procédures.

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

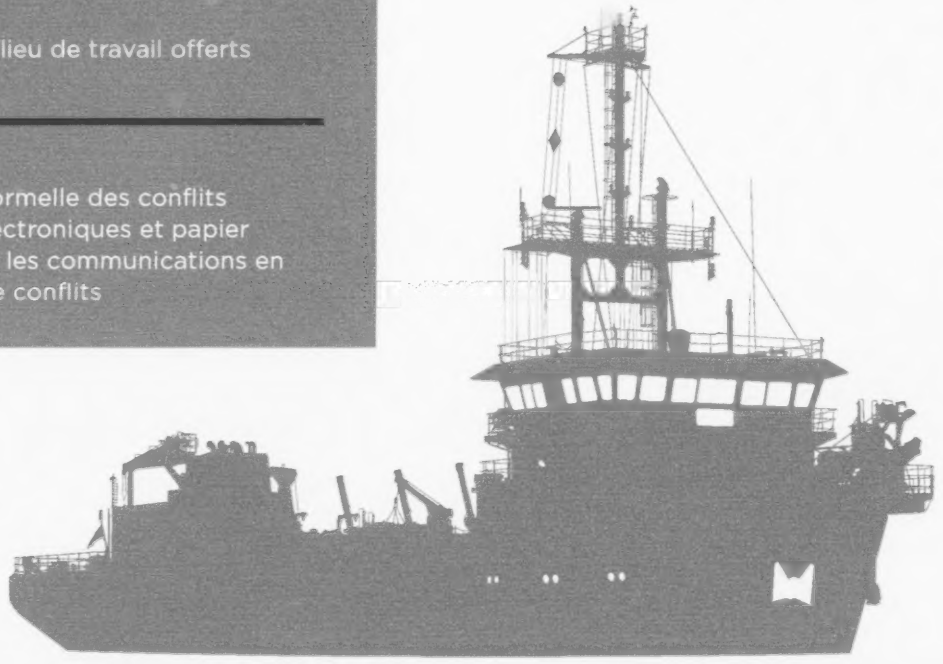
Se faire le champion des valeurs, de l'éthique, du climat de confiance, de l'intégrité et du respect au sein de la fonction publique

TERMINÉ

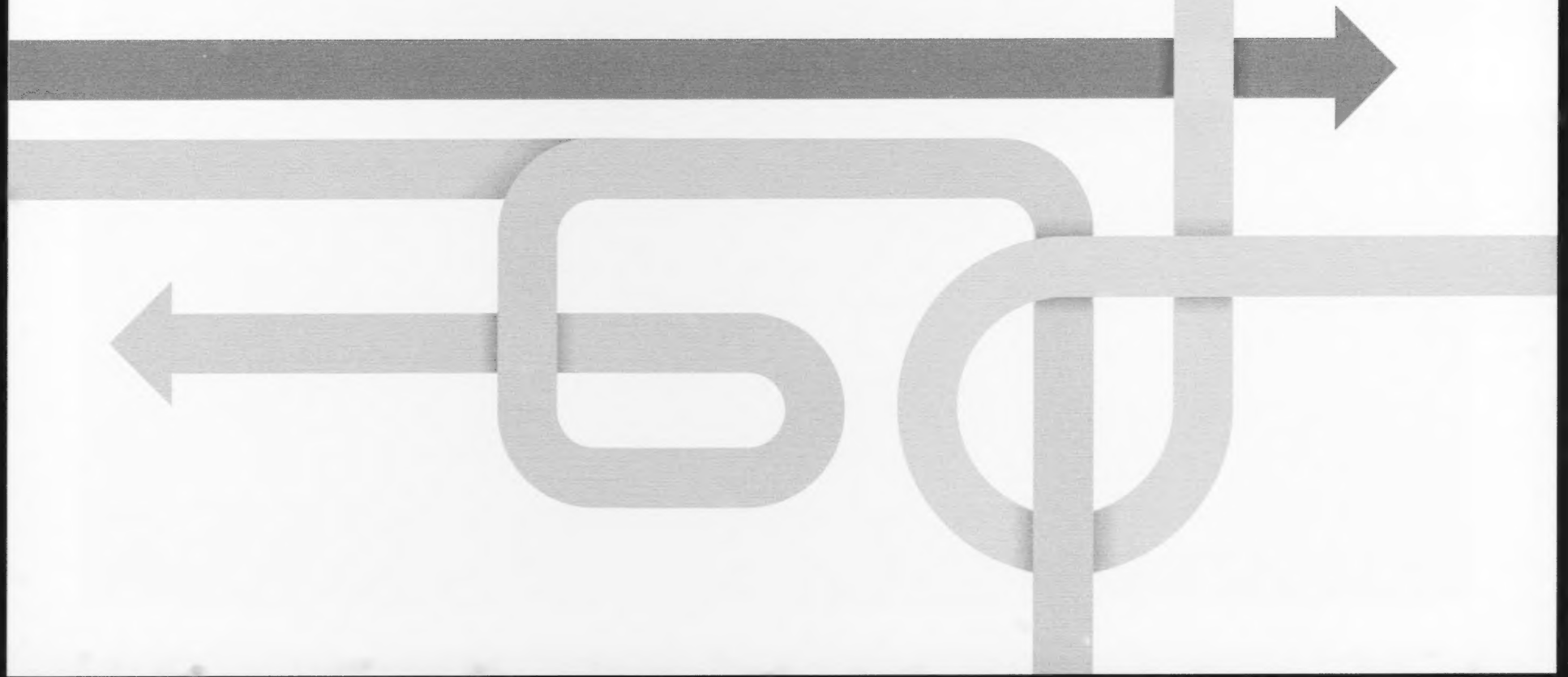
- → Élaboration du Code de valeurs et d'éthique des employés de l'Office
- → Participation des administrateurs désignés à la promotion des questions de valeurs et d'éthique
- → Cours de formation sur les communications en milieu de travail offerts aux employés ayant un rôle de supervision

EN COURS

- → Créer un centre de ressources pour la gestion informelle des conflits pour les employés, notamment des ressources électroniques et papier
- → Offrir des cours à tout le personnel de l'Office sur les communications en milieu de travail, l'écoute active et la résolution de conflits



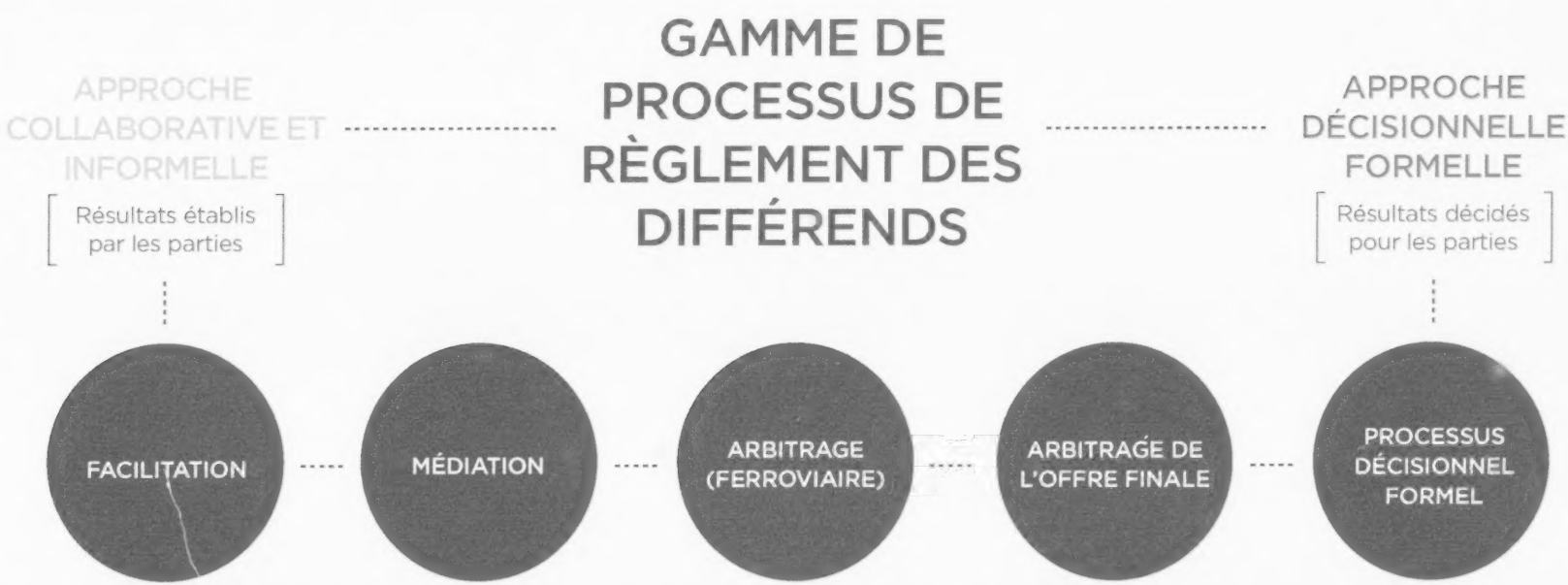
RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS



En 2012-2013, comme c'est le cas chaque année, des centaines d'utilisateurs et de fournisseurs de services de transport se sont tournés vers l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

L'Office fournit un certain nombre de services de règlement des différends, comme la facilitation, la médiation, l'arbitrage de l'offre finale, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. L'Office a élaboré des lignes directrices pour simplifier sa façon de régler les différends selon deux processus distincts : informel et formel.



RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIFS DE RENDEMENT

80 % de différends de nature complexe réglés dans un délai de 90 jours (après la clôture des actes de procédure)

46 % Situation au 31 mars 2012

45 % Situation au 31 mars 2013

120 Une moyenne de 120 jours pour régler tous les autres différends (sauf ceux liés au cabotage)*

89 JOURS Situation au 31 mars 2012

76 JOURS Situation au 31 mars 2013

*Voir « Règlement des différends relatifs au transport maritime » pour les résultats du rendement concernant le règlement des différents liés au cabotage.

Dans son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a défini le service à la clientèle comme étant une priorité principale. Au cours de la dernière année, nous avons travaillé fort pour préserver notre réputation en tant qu'organisation axée sur les services et pour miser sur une amélioration continue. Cet engagement à l'égard de services de qualité ne se reflète pas seulement dans notre vision, dans notre mission et dans nos valeurs, mais également dans nos relations quotidiennes avec nos clients.

En définitive, notre résultat stratégique a comme objectif de voir à ce que nos clients perçoivent nos services de règlement des différends comme étant de qualité supérieure et qu'ils estiment être bien informés et être servis de manière équitable, réceptive et rapide.

L'OFFICE A RÉGLÉ 470 DIFFÉRENDS EN 2012-2013.

De ce nombre,

- **413** ont été réglés par facilitation;
- **8** ont été réglés par médiation.

De plus, **142** cas ont été remboyés au processus décisionnel formel en début d'année.

De ce nombre,

- **45** ont été réglés au moyen de décisions;*
- **38** ont été retirés, rejetés ou fermés en l'absence de réponse du demandeur.

*Dans certains cas, les procédures ont été combinées pour englober plusieurs différends.

VISER L'EFFICACITÉ DANS LE RÈGLEMENT DE DIFFÉRENDS

L'Office s'efforce de statuer sur les cas de complexité moyenne dans un délai de 120 jours – un objectif de rendement que nous avons surpassé pour la deuxième année consécutive.

En ce qui a trait aux cas complexes, l'Office s'est fixé un objectif de rendement de 80 % des cas réglés dans un délai de 90 jours après la clôture des actes de procédure. L'atteinte de cet objectif s'est avérée difficile, car ces cas pouvaient créer des précédents, les questions à régler étaient nouvelles et les procédures étaient plus complexes lorsque les cas faisaient intervenir plus d'une partie.

OFFRIR AUX CLIENTS DES OPTIONS VIABLES

En 2012-2013, plus de 89 % des plaintes déposées par des particuliers ont été réglées par des moyens informels, soit par la facilitation ou la médiation. Les avantages de cette approche sont que non seulement des solutions acceptables sont trouvées assez rapidement, mais les parties finissent généralement par économiser temps et argent en réglant le différend sans avoir recours au processus décisionnel formel de l'Office.

La majorité des plaintes déposées auprès de l'Office sont réglées grâce à la facilitation – un processus qui comprend des discussions avec les parties dans un cadre informel, dirigées par le personnel de l'Office qui prête sa connaissance approfondie du réseau de transport fédéral et du règlement des différends. Au cours de la dernière année, 413 différends ont été réglés par la facilitation, dont 12 portaient sur l'accessibilité, 370 sur le transport aérien et 31 sur le transport ferroviaire.

La médiation est un processus informel, volontaire et confidentiel fourni par l'Office. Il met en valeur la communication ouverte et respectueuse, et permet aux parties à un

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Améliorer les méthodes et les procédures de gestion des cas

EN COURS

- → Augmenter le règlement des cas de plainte par la facilitation et la médiation
- → Améliorer les processus et les procédures liés aux audiences publiques, à la médiation des plaintes, au règlement des différends et à l'administration des cas
- → Fournir au personnel des techniques et de la formation pour améliorer l'efficacité de la gestion des cas
- → Veiller à la mise en œuvre uniforme de la trousse d'outils pour la gestion de cas

De plus amples renseignements sur les processus de règlement des différends de l'Office sont présentés au otc.gc.ca/fra/differends

« Merci beaucoup de votre aide pour régler cette question. L'Office ne m'a pas déçu. » - Gopal Gokeda, plaignant

différend d'explorer des options créatives et de trouver des solutions rapidement et à peu de frais. Dans l'administration des cas de médiation, l'Office fournit des médiateurs spécialement formés pour aider les parties à un différend.

L'Office a atteint ses objectifs en réglant entièrement 8 cas de médiation en moins de 30 jours, ou à la suite d'une prolongation demandée par les parties.

L'Office administre également l'arbitration de l'offre finale (AOF) en renvoyant les demandes d'AOF à un arbitre externe choisi par les parties à un différend. En 2012-2013, l'Office a renvoyé deux cas à l'AOF.

L'Office continue de renforcer la qualité du service fourni grâce aux modes alternatifs de résolution des conflits. Dans le cadre de cet effort continu, l'Office a passé en revue les normes de qualification auxquelles les arbitres doivent satisfaire pour figurer sur sa liste d'arbitres. De plus, d'autres noms ont été ajoutés à la liste pour offrir un plus grand choix d'arbitres aux parties.

PUBLIÉ : OUTIL D'INFORMATION SUR LA MÉDIATION

Une des principales priorités de l'Office pour la période 2011-2014 est de mieux faire connaître les services des modes alternatifs de résolution des conflits, plus particulièrement la médiation, et d'en faciliter l'accès.

Pour aider les clients et les intervenants à mieux comprendre les processus de médiation de l'Office et à décider si la médiation est la bonne approche pour eux, l'Office a publié *Le règlement de différends par la médiation : Outil d'information*. Grâce à cet outil en français rédigé en langage clair, les services de l'Office deviennent plus accessibles à tous les Canadiens, qui sont ainsi guidés pas à pas dans le processus de médiation.

EN 2012-2013, 48 CAS DE MÉDIATION ONT ÉTÉ TRAITÉS.

- **8** cas ont été réglés avec succès.

De ce nombre,

- **3** concernaient des différends ferroviaires;
- **1** concernait un différend relatif à l'accessibilité;
- **4** concernaient des différends aériens.

- **4** cas ont été partiellement réglés;
- **25** cas ont été retirés, non réglés ou refusés par une partie;
- **11** cas sont en cours.

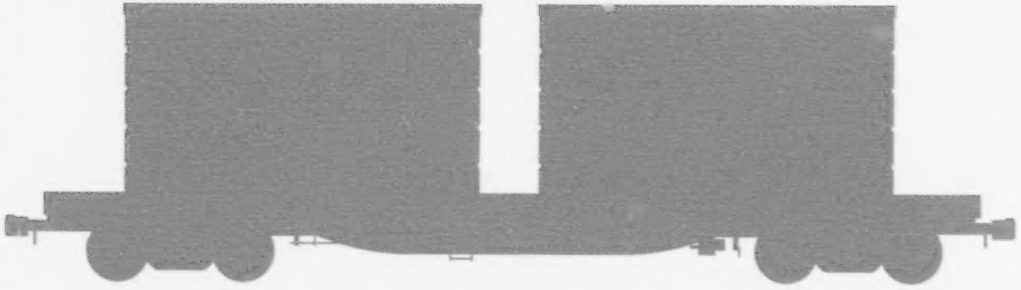
MÉDIATION ET FACILITATION EFFICACES

OBJECTIF DE RENDEMENT

100 % des différends réglés par médiation dans un délai de 30 jours (lorsqu'aucune prolongation n'est demandée)

100 % Situation au 31 mars 2012

100 % Situation au 31 mars 2013



Des statistiques détaillées sur le règlement des différends sont présentées au otc.gc.ca/fra/statistiques

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Instaurer des ressources nouvelles, élargies et axées sur les clients afin de faciliter la compréhension des services de règlement des différends de l'Office et l'accès à ceux-ci

EN COURS

- → Réviser les règles de procédure de l'Office relativement aux différends pour, entre autres, aider les parties non représentées à mieux comprendre les exigences et participer au processus formel de règlement des différends de l'Office
- → Enrichir l'information contenue sur le site Web pour appuyer le règlement des plaintes relatives au transport aérien
- → Élaborer des politiques pour assurer l'accessibilité aux audiences, aux consultations et aux rencontres de l'Office
- → Continuer d'améliorer l'accès, pour tous les clients, à l'information, aux formulaires et aux outils de règlement des différends qui se trouvent sur le Web
- → Fournir des lignes directrices sur le traitement des plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime
- → Produire des lignes directrices sur le traitement des plaintes en matière d'accessibilité liées aux allergies

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Favoriser l'utilisation des modes alternatifs de résolution des conflits et en faire la promotion de manière active

TERMINÉ

- → Mise en œuvre d'un nouvel outil pour la médiation des différends
- → Examen et consultations visant les améliorations à apporter à l'approche actuelle de l'arbitrage de l'offre finale

EN COURS

- → Concevoir et mettre en œuvre les règles et les procédures d'arbitrage
- → Par la promotion et « l'offre active », augmenter le recours aux modes alternatifs de résolution des conflits (MARC)
- → Élargir la base de l'expertise interne sur les MARC
- → Produire un nouveau code de pratiques sur les MARC et des lignes directrices connexes

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS RELATIFS À L'ACCESSIBILITÉ

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services de transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars de compétence fédérale.

Une des façons dont l'Office peut améliorer l'accessibilité est en réglant chaque plainte au cas par cas.

EN 2012-2013, L'OFFICE A RÉGLÉ 30 CAS CONCERNANT DES DIFFÉRENDS LIÉS À L'ACCESSIBILITÉ.

De ce nombre,

- 12 ont été réglés par facilitation;
- 1 a été réglé par médiation;
- 17 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.*

De plus,

- 1 cas a été partiellement réglé par médiation;
- 12 cas ont été retirés ou fermés en raison d'une absence de réponse de la part des demandeurs;
- 12 cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

*Dans certains cas, une procédure peut être combinée pour améliorer l'efficacité.

MÉDIATION ET FACILITATION EFFICACES

OBJECTIF DE RENDEMENT

80% des différends liés à l'accessibilité réglés par facilitation dans un délai de 30 jours

100 % Situation au 31 mars 2012

100 % Situation au 31 mars 2013*

RAPPORT D'AVANCEMENT EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

En 2012-2013, l'Office a surpassé son objectif de rendement en réglant les 12 différends liés à l'accessibilité au moyen de la facilitation à l'intérieur de la période prévue de 30 jours. Le seul différend lié à l'accessibilité réglé par médiation a été réglé en plus de 30 jours à la demande des parties.

Dix-sept autres cas ont été réglés par l'intermédiaire du processus décisionnel formel de l'Office.

Des statistiques sur le règlement des différends liés à l'accessibilité sont présentées au
otc.gc.ca/fra/statistiques

De plus amples renseignements sur le règlement des différends liés à l'accessibilité sont présentés au
otc.gc.ca/fra/accessibilite

PUBLIÉS : OUTILS D'INFORMATION POUR LES PLAINTES SUR LES TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'Office a conçu deux nouveaux outils d'information pour les parties à des plaintes sur les transports accessibles – un pour les fournisseurs de services de transport et un autre pour les personnes ayant une déficience.

Les publications expliquent les processus de l'Office pour régler les différends en matière d'accessibilité et clarifier les questions clés sur lesquelles porte le processus décisionnel formel :

- Le demandeur est-il une « personne ayant une déficience » selon les définitions de la *Loi sur les transports au Canada* ?
- Le demandeur a-t-il rencontré un obstacle dans le réseau de transport fédéral ?
- L'obstacle était-il abusif ?

Ensemble, les outils permettront que les parties à un différend soient pleinement conscientes de leurs options et des processus de l'Office, afin qu'il soit réglé en temps voulu et de façon efficace et durable.

DÉCISION RENDUE : CHATS TRANSPORTÉS DANS LES CABINES D'AÉRONEF

L'Office a publié sa décision finale portant sur l'accommodement fourni par Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet aux personnes ayant une déficience en raison de leur allergie aux chats.

Dans des décisions préliminaires, l'Office a statué que les trois plaignants étaient, dans le contexte du transport aérien, des personnes ayant une déficience en raison de leur allergie aux chats, et que les politiques des transporteurs aériens sur le transport d'animaux de compagnie constituaient un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

Dans sa décision finale publiée en juin 2012, l'Office a conclu que l'obstacle était abusif et a défini les mesures correctives que les transporteurs aériens devaient mettre en oeuvre. Par exemple, Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet doivent fournir en tout temps une séparation des sièges qui prévoit une distance minimale de cinq rangées de sièges entre une personne ayant une déficience en raison de son allergie aux chats et les chats transportés dans la cabine comme animaux de compagnie, lorsqu'un préavis d'au moins 48 heures est donné (et tous les efforts possibles doivent être déployés en ce sens lorsque l'avis sera de moins de 48 heures).

« Nous avons relevé votre livret *Soyez maître de votre voyage : Un guide à l'intention des personnes ayant une déficience* en tant qu'exemple de bonne pratique pour l'accessibilité en tourisme. »
– Alicia Barragán Iturriaga, fondation ONCE pour la coopération et l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience, Espagne

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT AÉRIEN

L'Office évalue les plaintes en se fondant sur le tarif du transporteur aérien - ses prix, ses taux, ses frais et ses conditions de transport – ainsi que sur les lois canadiennes en matière de transport et les conventions internationales applicables. Lorsqu'il semble qu'un transporteur n'a pas rempli ses obligations, le personnel de l'Office communique avec le transporteur et tente de manière informelle de l'amener à se conformer volontairement aux exigences. La grande majorité des plaintes sont réglées de cette manière.

L'Office n'a pas compétence sur les questions de sécurité, lesquelles sont généralement renvoyées à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives au transport aérien qui ont trait à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office est néanmoins tenu par la loi de signaler le nombre et la nature de toutes les plaintes reçues relativement au transport aérien.

L'Office a pour mandat de se pencher sur une vaste gamme de questions de protection des consommateurs liées au transport aérien, notamment :

- bagages
- perturbations des vols
- billets et réservations
- refus d'embarquement
- refus de transport
- prix et frais pour les passagers
- marchandises
- programmes de fidélisation administrés par le transporteur

MÉDIATION ET FACILITATION EFFICACES

OBJECTIF DE RENDEMENT

80 % des plaintes sur le transport aérien réglées par facilitation dans un délai de 90 jours.

95 % Situation au 31 mars 2012

93 % Situation au 31 mars 2013

RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LES DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT AÉRIEN

En 2012-2013, 370 affaires ont été facilitées, dont 93 % dans le délai cible de 90 jours visé par l'Office.

Beaucoup moins de cas sont maintenant traités au moyen du processus formel de l'Office puisque les approches informelles, comme la facilitation, se sont révélées des solutions efficaces. Des cas qui sont d'abord passés par la facilitation, seulement 16 n'ont pu être réglés. De ces 16 cas, le personnel de l'Office a bien confirmé que le transporteur avait respecté ses conditions de transport. Toutefois, le caractère déraisonnable des conditions de transport du transporteur a été soulevé comme une question, et les cas ont donc été renvoyés au processus formel.

Treize cas ont été soumis directement à l'Office pour être traités au moyen du processus formel. De ces cas, 8 ont été réglés. Ces cas sont généralement très complexes, concernant souvent des questions stratégiques très importantes ainsi que l'interprétation et l'application de conventions internationales au Canada.

ENSEMBLE DES PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

En 2012-2013, l'Office a reçu un total de **554** plaintes relatives au transport aérien, soit **529** pour la facilitation informelle et **25** pour le processus décisionnel formel. L'Office a également commencé l'exercice avec **65** plaintes non réglées l'exercice précédent, ce qui a fait monter le total à **619** plaintes actives relatives au transport aérien.

PROCESSUS FORMEL

DIFFÉRENDS RÉGLÉS

- 16 différends sur le transport aérien ont été traités au moyen du processus décisionnel formel.*

De ce nombre,

- 5 avaient trait à des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif;
- 9 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif d'un transporteur étaient déraisonnables ou créaient une distinction injuste;
- 2 avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*.

*Dans ces cas, les processus ont été combinés pour améliorer l'efficacité.

DIFFÉRENDS RETIRÉS, REJETÉS OU EN COURS

De plus,

- 2 différends sur le transport aérien ont été retirés ou rejetés du processus décisionnel formel de l'Office;
- 13 différends étaient toujours dans le processus décisionnel formel à la fin de l'exercice.

PROCESSUS INFORMEL

PLAINTES TRAITÉES

- 583 plaintes relatives au transport aérien ont été traitées par l'intermédiaire du processus de règlement informel de l'Office.

De ce nombre,

- 42 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
- 1 avait trait à un transporteur qui avait cessé son exploitation;
- 23 ont été retirées;
- 370 ont été réglées par l'intermédiaire du processus de facilitation;
- 16 ont été renvoyées au processus décisionnel formel de l'Office;

- 131 plaintes supplémentaires étaient toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

PLAINTES SOUMISES AUX TRANSPORTEURS

De plus,

- 157 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises par le plaignant au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement.

De ce nombre,

- 102 plaintes ont été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 50 plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 5 plaintes renvoyées aux transporteurs par le personnel de l'Office étaient toujours en cours d'examen par le transporteur à la fin de l'exercice.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport aérien sont présentés au otc.gc.ca/fra/differends-aeriens

Des statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien sont présentées au otc.gc.ca/fra/statistiques

SURVEILLANCE DES TENDANCES DE LA FACILITATION DES DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT AÉRIEN

CATÉGORIES DE PLAINTES

Pour la troisième année consécutive, la qualité des services a représenté la question le plus souvent soulevée dans les plaintes reçues aux fins de facilitation, même si le règlement de telles plaintes ne s'inscrit pas dans le cadre du mandat de l'Office. Cette question a été citée 694 fois par les plaignants.

Les perturbations des vols demeurent également une préoccupation des voyageurs aériens, ayant été citées 281 fois dans les plaintes déposées auprès de l'Office en 2012-2013. Les problèmes liés aux bagages retardés, perdus ou endommagés, et les autres préoccupations relatives aux bagages, ont été cités 212 fois par les plaignants.

TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS

La plupart des plaintes traitées dans le cadre du processus de facilitation concernaient les grands transporteurs canadiens, alors que les petits transporteurs ne représentaient que 1,3 % de l'ensemble des plaintes. Plus particulièrement, au cours de la dernière année, 301 plaintes ont été déposées contre 8 transporteurs canadiens, par rapport à 215 plaintes en 2011-2012 et 219 plaintes en 2010-2011.

De façon générale, en 2012-2013, plus de plaintes ont été déposées contre les grands transporteurs aériens qu'au cours de l'année précédente. Fait notable, le nombre de plaintes visant Air Canada a augmenté de 65 – passant de 152 à 217. Le nombre de plaintes visant Sunwing est passé de 12 à 26. De plus, le nombre de plaintes visant WestJet est passé de 8 à 14 et celui visant Jazz est passé de 10 à 16.

Seule Air Transat a fait l'objet de moins de plaintes cette année que l'année passée, pour un nombre total de 18 en 2012-2013 comparativement à 23 en 2011-2012.

TRANSPORTEURS AÉRIENS ÉTRANGERS

Le nombre de plaintes visant des transporteurs étrangers a également connu une hausse, soit de 145 en 2011-2012 à 218 en 2012-2013. Les augmentations les plus notables se situent dans les plaintes visant Swiss International, United Airlines et Air France.

Le nombre de plaintes visant Swiss International a beaucoup augmenté, d'aucune en 2011-2012 à 51 en 2012-2013. La plupart de ces plaintes portaient sur l'annulation de certains billets par le transporteur qui affirmait qu'ils étaient fondés sur un tarif déposé par erreur.

Le nombre de plaintes visant United Airlines est passé de 16 en 2011-2012 à 21 en 2012-2013, tandis que celui visant Air France a augmenté de 10, passant de 6 à 16.

Encore cette année, plus de transporteurs aériens étrangers (non européens) ont fait l'objet de plaintes – 28 transporteurs en 2012-2013, comparativement à 24 en 2011-2012.

PUBLIÉE : NOUVELLE ÉDITION DE *PRENEZ L'AIR AVERTI*

L'Office a publié la 6e édition de *Prenez l'air averti*, une ressource populaire et conviviale pour planifier des voyages en provenance, à destination ou à l'intérieur du Canada. Elle fournit également aux passagers aériens de l'information à l'égard des documents de voyage, des billets, des bagages, de l'assurance et des demandes de service spécial – depuis la première étape de planification d'un voyage jusqu'à leur destination, mais aussi pour leur retour.

L'Office offre désormais une liste en format poche des 10 conseils clés pour prendre l'air averti, une solution parfaite pour les gens pressés.

« L'information dans ce livret est tellement essentielle et bien présentée … La publication [*Prenez l'air averti*] devrait être distribuée aux personnes qui voyagent peu ou pour la première fois. » – Louise R. Bigras, conseillère en voyages

DÉCISION RENDUE : RÉVISIONS TARIFAIRES PROPOSÉES PAR AIR CANADA RELATIVEMENT À LA CESSATION DU TRANSPORT DE PRIMATES NON HUMAINS DESTINÉS À LA RECHERCHE

L'Office a rejeté une plainte complexe concernant la proposition d'Air Canada de cesser de transporter des primates non humains destinés à la recherche.

En novembre 2011, Air Canada a déposé des révisions à son tarif international pour le transport de marchandises afin d'appliquer ce changement. Avant même que les révisions n'entrent en vigueur, l'Office a reçu des plaintes selon lesquelles elles étaient injustes et déraisonnables ou créaient une distinction injuste pour les expéditeurs. L'Office a suspendu les révisions tarifaires d'Air Canada pendant son enquête.

Cette instance a fait intervenir plusieurs parties intéressées, et nombre des questions en cause n'avaient pas de précédents, car l'Office s'est concentré sur le contexte des marchandises pour établir les facteurs particuliers à utiliser pour déterminer si les tarifs proposés étaient raisonnables ou créaient une distinction injuste.

Après avoir évalué les faits et pris en compte l'important volume de preuves présentées par les parties, l'Office a conclu que la décision d'Air Canada de ne plus transporter les primates non humains destinés à la recherche constituait une décision opérationnelle légitime et ne soumettait aucun trafic à un préjudice ou à un désavantage quelconque.

Il a donc statué que les dispositions tarifaires proposées par Air Canada ne sont pas discriminatoires.

DÉCISIONS RENDUES : AMÉLIORATION DES DROITS ET DES MESURES CORRECTIVES POUR LES PASSAGERS QUI VOYAGENT AVEC AIR CANADA, WESTJET ET AIR TRANSAT

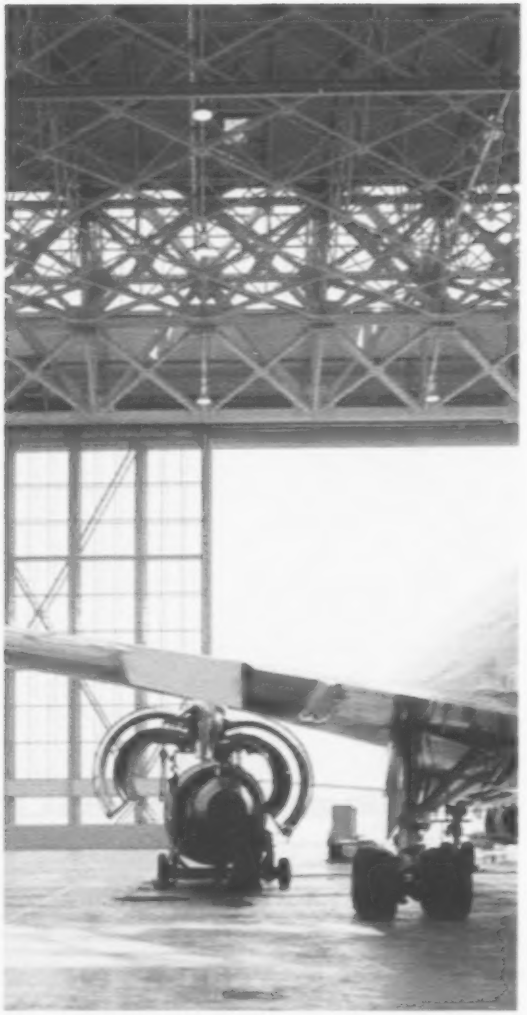
L'Office a rendu cinq décisions sur le caractère raisonnable des dispositions tarifaires internationales d'Air Canada, de WestJet et d'Air Transat, et des dispositions tarifaires intérieures d'Air Canada et de WestJet relativement aux surréservations, aux annulations, aux retards et aux réacheminements de vols.

Les sujets en question étaient très complexes et portaient sur des questions particulières liées à des tarifs qu'il a fallu examiner en profondeur, ce qui a rendu ces cas complexes sur le plan de la procédure : dans le cadre de l'instance, l'Office a rendu plus de 57 décisions provisoires.

À terme, les décisions finales ont fait augmenter de manière importante les droits et les recours pour les passagers d'Air Canada, de WestJet et d'Air Transat. Par exemple :

- Les passagers peuvent maintenant choisir entre un remboursement ou une nouvelle réservation dans les cas de retard, de surréservation ou d'annulation de leur vol.
- Dans les situations sur lesquelles les transporteurs ont un contrôle, ils devront envisager la possibilité de réacheminer les passagers sur le ou les premiers vols disponibles, y compris ceux offerts par des transporteurs avec qui ils n'ont pas conclu d'accord intercompagnies.
- Si une surréservation ou une annulation de vol fait en sorte que le passager décide de ne plus voyager, ce dernier aura droit à la fois à un vol de retour dans un délai raisonnable, sans frais, et à un remboursement complet du prix du billet.

En harmonisant les dispositions tarifaires internationales et nationales des transporteurs, l'Office s'assure que les consommateurs sont protégés lorsqu'ils voyagent à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada.



RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT FERROVIAIRE

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties, de même qu'entre des compagnies de chemin de fer, fait partie du mandat de l'Office.

Lorsque les négociations échouent, une partie ou les deux peuvent demander à l'Office d'aider, au moyen de la facilitation ou de la médiation, ou de régler une plainte par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel.

Un mécanisme de règlement supplémentaire est l'arbitrage de l'offre finale (AOF), utilisé pour régler des différends relatifs aux tarifs et aux services entre un expéditeur et un transporteur. L'arbitrage de l'offre finale est administré par l'Office et mené par un arbitre indépendant de la liste de l'Office, qui choisira l'offre finale de l'expéditeur ou du transporteur.

L'Office enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- bruit et vibrations ferroviaires
- franchissements ferroviaires
- transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer
- interconnexion
- droits de circulation et usage commun des voies
- niveau de service
- utilisation de lignes de chemins de fer et d'autres actifs ferroviaires par les fournisseurs de services publics de transport de passager
- frais accessoires, comme les redevances de stationnement

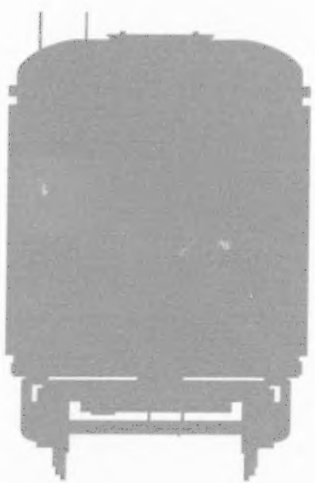
RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE

L'Office offre, de façon proactive, des mécanismes de règlement de différends de rechange qui sont rapides, efficients et qui répondent aux besoins des expéditeurs ferroviaires et des compagnies de chemin de fer.

Trente et un différends relatifs au transport ferroviaire ont été réglés au moyen de la facilitation en 2012-2013. De ces cas, 97 % ont été réglés avec succès à l'intérieur de l'objectif de rendement de 30 jours, un pourcentage au-delà de notre objectif de 80 %. De ces cas, le personnel de l'Office a réussi à régler par facilitation 27 demandes sur le bruit et les vibrations ferroviaires, où l'intervention tôt dans le processus a permis d'éviter le dépôt d'une plainte formelle.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentés au otc.gc.ca/fra/differends-ferro

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au otc.gc.ca/fra/statistiques



L'Office continue de régler des questions complexes concernant le bruit et les vibrations ferroviaires, domaine qui présente certains défis particuliers. De telles plaintes sont souvent déposées par plus d'une partie ou par des personnes représentant des groupes d'intérêts communautaires, et souvent les plaignants ne connaissent pas bien le processus quasi judiciaire formel de l'Office.

EN 2012-2013, L'OFFICE A RÉGLÉ 44 DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT FERROVIAIRE.

De ce nombre,

- **31** ont été réglés par facilitation;
- **3** ont été réglés par médiation;
- **10** ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

- **24** différends ont été retirés ou fermés en l'absence de réponse des demandeurs;
- **11** cas sont en cours.

EN 2012-2013, L'OFFICE A RENDU 4 DÉCISIONS SUR DES FRANCHISSEMENTS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE SON PROCESSUS DÉCISIONNEL FORMEL.

Toutes ces décisions portaient sur des franchissements privés ou routiers.

DÉCISION RENDUE: BRUIT ET VIBRATIONS FERROVIAIRES

Un groupe communautaire a déposé une plainte contre CN et VIA Rail sur le bruit et les vibrations actuels et prévus associés à l'exploitation ferroviaire dans le couloir ferroviaire de Marysville, entre Belleville et Napanee, en Ontario.

Dans une décision rendue en janvier 2012, l'Office a conclu que le bruit et les vibrations actuels et prévus associés au passage des trains sont raisonnables, mais qu'il n'avait pas assez de renseignements à propos des activités de changement d'équipe pour évaluer cet aspect de la plainte.

En juin 2012, après avoir examiné les activités ferroviaires, l'Office a déterminé que le bruit et les vibrations provenant des activités de changement d'équipe étaient, en fait, déraisonnables, et il a ordonné aux transporteurs d'installer des murs coupe-son le long des voies.

DÉCISION RENDUE: CONSTRUCTION FERROVIAIRE ET INTÉRÊTS DES LOCALITÉS

L'installation d'une nouvelle voie ferrée de quelque longueur que ce soit peut toucher les localités à travers lesquelles elle passera. L'Office peut seulement approuver la construction d'une ligne de chemin de fer s'il considère que l'emplacement proposé est raisonnable. L'Office prendra en considération les besoins en matière d'exploitation et de service ferroviaires de même que les intérêts des localités qui seront touchées par la ligne de chemin de fer.

En 2012-2013, l'Office est intervenu dans trois demandes en cours concernant la construction proposée de lignes de chemin de fer et a rendu une décision autorisant la construction de lignes de chemin de fer.

Quatre autres projets potentiels de construction de lignes de chemin de fer ont exigé la participation de l'Office.

MÉDIATION ET FACILITATION EFFICACES

OBJECTIF DE RENDEMENT

80 % des différends sur le transport ferroviaire réglés par facilitation dans un délai de 30 jours

100 % Situation au 31 mars 2012

97 % Situation au 31 mars 2013

ENTENTES : FRANCHISSEMENTS

Au cours de l'année dernière, l'Office a traité 79 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements routiers. Ces ententes ont été assimilées à des arrêtés de l'Office. À quatre reprises où aucune entente ne pouvait être conclue, les parties concernées ont fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

DÉCISIONS RENDUES : CONSTRUCTION FERROVIAIRE ET SES EFFETS SUR L'ENVIRONNEMENT

Au cours de l'année, conformément à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office a participé à 23 évaluations environnementales, dont 13 portaient sur des propositions de projets de construction de lignes de chemin de fer et 10 portaient sur des franchissements routiers ou par desserte.

Toutefois, en juin, une nouvelle *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012)* (LCEE 2012) est entrée en vigueur. L'Office a entrepris l'évaluation de la demande de CSX pour un projet de construction de ligne de chemin de fer en vertu de l'ancienne loi, pour la terminer en vertu de la LCEE 2012.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS RELATIFS AU TRANSPORT MARITIME

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes de cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent être affectés à des activités dans les eaux canadiennes.

L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- → différends concernant des demandes de cabotage
- → droits proposés par les administrations de pilotage
- → droits exigés par les administrations portuaires
- → arbitrage de l'offre finale des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord
- → augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime

RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LE TRANSPORT MARITIME

L'Office a réglé 6 différends liés à des demandes de cabotage dans le cadre desquels un navire canadien était offert. Tous les différends ont été réglés dans les 90 jours, soit bien au-delà de la cible de l'Office de 80 %. Ces cas étaient d'une complexité modérée et, dans 3 cas, l'Office a déterminé qu'un navire canadien était disponible et adapté pour être affecté aux activités pour lesquelles on proposait un navire étranger.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

80 % **des différends liés aux demandes de cabotage (avec offre de navire) réglés dans un délai de 90 jours**

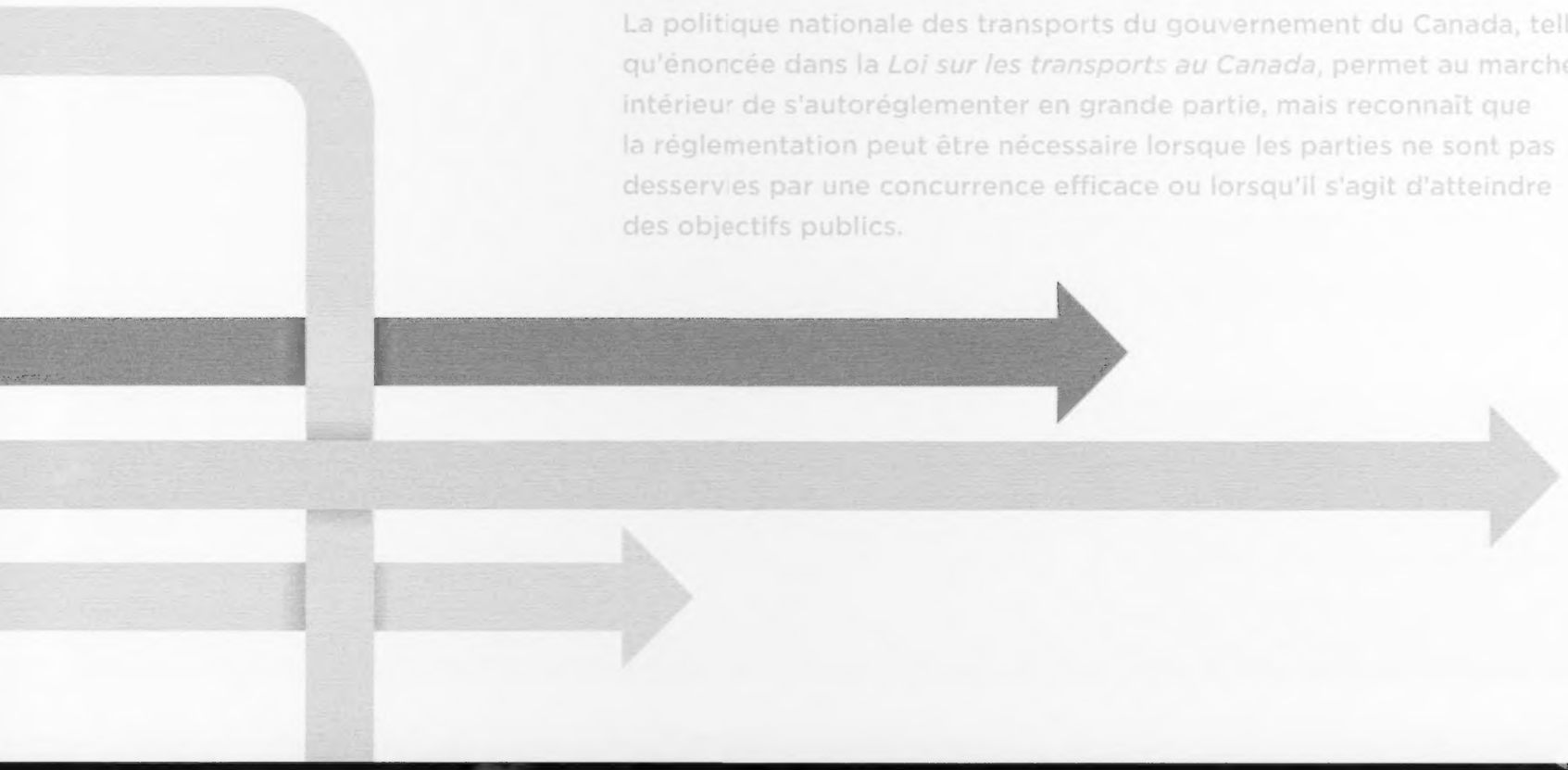
89 % Situation au 31 mars 2012

100 % Situation au 31 mars 2013

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime sont présentés au otc.gc.ca/fra/differends-maritimes

RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada, telle qu'énoncée dans la *Loi sur les transports au Canada*, permet au marché intérieur de s'autoréglementer en grande partie, mais reconnaît que la réglementation peut être nécessaire lorsque les parties ne sont pas desservies par une concurrence efficace ou lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.



Dans le contexte spécifique des pouvoirs qui lui sont accordés par la loi, l'Office participe à la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- la délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires;
- la participation à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international;
- l'approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus des affréteurs qui ont des contrats avec les transporteurs aériens;
- détermination à savoir si des navires canadiens sont disponibles pour fournir les services dans les eaux canadiennes, alors qu'un résident canadien avait demandé que les services soient fournis par un navire étranger.

Le 18 décembre 2012, le *Règlement sur les transports aériens* a été modifié pour intégrer des règles sur la manière d'annoncer les prix des services aériens. À la suite de vastes consultations, l'Office a rédigé les nouvelles règles sur la publicité des prix tout compris des billets d'avion, qu'il a maintenant l'obligation d'appliquer.

L'Office a également les responsabilités suivantes :

- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- établissement des plafonds de revenu des compagnies de chemin de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certaines compagnies de chemin de fer;
- établissement des tarifs d'interconnexion afin que les expéditeurs disposent de plus d'options concurrentielles;
- établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer pour en faciliter le transfert;
- administration de règlements et de codes de pratiques en matière d'accessibilité.

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Examiner et mettre à jour systématiquement les règlements de l'Office

TERMINÉ

- Modifications au *Règlement sur les transports aériens* visant la publicité des prix des services aériens
- Modifications au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*

EN COURS

- Modifications aux parties I et II du *Règlement sur les transports aériens*
- Modifications aux parties III-IV du *Règlement sur les transports aériens*
- Modifications aux articles sur l'accessibilité de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*
- Modifications au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Élaborer et mettre à jour des approches non réglementaires en vue d'accroître la transparence et la compréhension

TERMINÉ

- → Nouvelle note d'interprétation sur la publicité des prix des services aériens et sensibilisation auprès de l'industrie
- → Note d'interprétation sur les exigences en matière d'affichage concernant la consultation publique des tarifs des transporteurs aériens
- → Nouvelles lignes directrices pour le traitement des demandes d'autorisations extrabilatérales en matière de transport aérien
- → Méthodologie pour un rajustement des coûts dans le cadre du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest afin de refléter la décision de Saskatchewan Grain Car Corporation de cesser de fournir à CN et à CP des wagons-trémies sans frais de propriété
- → Lignes directrices pour la détermination de la valeur nette de récupération de lignes de chemin de fer
- → Nouvelle approche élaborée pour tenir compte des exemptions à l'interdiction d'offrir un service aérien sans détenir une licence
- → Élaboration du nouveau code de pratiques sur l'accessibilité des aérogares qui ne font pas partie du réseau national des aéroports élaboré
- → Nouvel outil d'information pour les transporteurs aériens et ferroviaires et les exploitants de traversiers concernant le transport des aides à la mobilité

EN COURS

- → Mettre à jour ou élaborer des lignes directrices de l'Office sur les aspects suivants :
  - Licences aériennes intérieures
  - Location d'aéronef avec équipage et partage de codes pour les transporteurs aériens
- → Mettre à jour les codes de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs, des traversiers et des voitures de chemin de fer

Notre résultat stratégique consiste à garantir que les approches réglementaires et non réglementaires de l'Office et leur administration sont à jour, bien comprises et fournies de manière efficace et efficiente.

VISER L'EFFICIENCE EN MATIÈRE DE RÉGLEMENTATION

Un régime de réglementation modernisé, qui comporte des règlements, des lignes directrices et des codes de pratiques essentiels, et qui en assure l'administration, est plus cohérent avec le cadre stratégique actuel des transports et du gouvernement. En définitive, il :

- → améliore la transparence du processus décisionnel de l'Office;
- → réduit au minimum le besoin de demandes inutiles;
- → facilite le traitement des demandes;
- → allège le fardeau inutile pour l'industrie;
- → renforce la conformité.

L'Office est sensible à la nécessité de réduire au minimum le fardeau réglementaire imposé aux entreprises canadiennes, et s'est engagé activement à créer un milieu de réglementation plus prévisible qui fait la promotion de la croissance économique. Au cours de la dernière année, conformément au Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement du Canada, l'Office a continué :

- de prendre des mesures responsables pour minimiser le fardeau réglementaire imposé aux entreprises canadiennes;
- de veiller à la clarté de l'interprétation des règlements que l'Office administre;
- de communiquer l'information sur ses plans et initiatives à venir en matière de réglementation;
- d'améliorer le service et la prévisibilité.

Pour veiller à ce que les intervenants soient en mesure de trouver de la documentation sur la manière dont l'Office interprète la réglementation, ce dernier a élaboré et publié un ensemble de notes d'interprétation et d'autres documents d'orientation. Ces documents visent à accroître la transparence et la prévisibilité dans le processus réglementaire, en fournissant aux entreprises l'information sur la façon de satisfaire aux exigences réglementaires.

Des efforts sont déployés pour rejoindre le plus d'entreprises possible par l'intermédiaire de consultations ciblées, de réunions avec les intervenants, de calendriers d'allocution et de séances novatrices en ligne de questions et réponses en temps réel avec le personnel de l'Office.

Grâce à de telles consultations, l'Office a tenu ses intervenants continuellement informés de ses intentions d'initiatives réglementaires et a demandé leurs commentaires sur les documents d'interprétation proposés. Pour appuyer l'engagement du gouvernement fédéral à être plus transparent, l'Office rend désormais publics sur le Web ses plans prospectifs de la réglementation. Ces plans décrivent les propositions de règlement à venir que nous

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF : 2014)

Simplifier le processus administratif de réglementation de l'Office

EN COURS

- Examen et simplification des processus réglementaires de demandes, d'autorisation et de délivrance de licence
- Fourniture de lignes directrices et d'outils nouveaux et à jour qui décrivent les processus de l'Office et ses besoins en matière d'information
- Mise en place de voies électroniques pour la prestation en ligne de services en matière de réglementation

prévoyons instaurer à l'intérieur d'un délai de 24 mois, et annoncent à l'avance l'intention du gouvernement d'adopter ou de modifier les règlements existants, ce qui permettra d'instaurer un contexte de réglementation plus prévisible afin que les entreprises et tous les Canadiens puissent planifier leurs activités.

L'Office est également résolu à simplifier ses processus d'affaires, et travaille présentement à une initiative pluriannuelle visant à revoir chacun de ses processus. En date de 2012-2013, l'Office avait terminé l'examen de deux de ses processus réglementaires les plus volumineux, à savoir les processus de demande de licence aérienne et d'affrètement. Il a également joué un rôle important, avec d'autres ministères et organismes, dans le processus menant à l'acquisition d'un système intergouvernemental de gestion de cas et a été retenu pour piloter deux processus d'affaires à l'appui de cette initiative conjointe.

De plus, l'Office s'emploie à accroître la prévisibilité du système de réglementation depuis 2007, alors qu'il a instauré des normes de service pour nombre de ses principaux services, comme les autorisations réglementaires, qui portent particulièrement sur le caractère opportun du processus décisionnel et des approbations.

Les résultats de ces mesures sont publiés chaque année dans le présent rapport, ainsi que sur notre site Web pour les clients et les intervenants de l'industrie des transports. Ils nous permettent de vérifier de près si nous atteignons nos objectifs, puis de mettre en place des améliorations continues pour nous permettre de répondre aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de reddition de comptes.

De plus amples renseignements sur la réglementation sont présentés sur le site otc.gc.ca/fra/industrie

« Vos efforts pour fournir les autorisations aussi rapidement que possible ont permis à nos clients de commencer le travail avant la saison de nidification [...], de sorte qu'ils n'ont pas perdu une saison de construction complète cette année. » – David F. Blair, cabinet d'avocats Heenan Blaikie Aubut

RÉGLEMENTER L'ACCESSIBILITÉ DES TRANSPORTS

En plus de régler chaque plainte, l'Office élimine de façon systémique les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience en réglementant l'accessibilité du transport de passagers par aéronef, train, traversier et autocar extra-provinciaux. Il réglemente également la formation du personnel des fournisseurs de services pour aider les voyageurs ayant une déficience.

L'Office s'emploie à rendre le réseau de transport fédéral plus accessible au moyen de règlements, de la conception et de la promotion des codes de pratiques et des lignes directrices techniques, de même qu'au moyen de communications proactives et de sensibilisation de tous les intervenants.

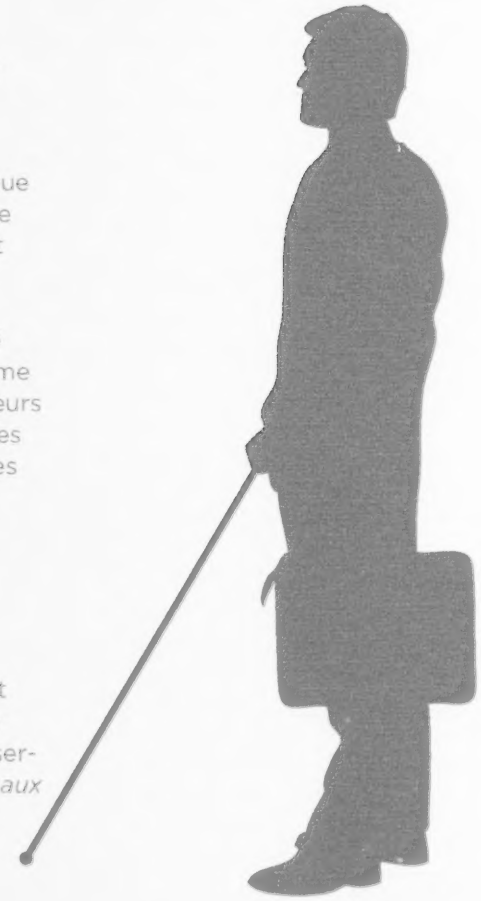
PUBLIÉ : OUTIL D'INFORMATION POUR LE TRANSPORT D'AIDES À LA MOBILITÉ

Les tendances démographiques, comme le vieillissement de la population, signifient que de plus en plus de Canadiens voyagent désormais avec des aides à la mobilité. L'Office s'engage à ce que ces personnes reçoivent l'accommodement dont elles ont besoin et qu'elles ont le droit d'avoir.

Au cours de la dernière année, nous avons publié un nouvel outil d'information intitulé *Transport d'aides à la mobilité à bord d'aéronefs, de trains et de traversiers*, qui renferme des renseignements détaillés pour les voyageurs, les agents de voyage et les fournisseurs de services sur la manière de planifier un voyage avec une aide à la mobilité, les normes et règlements canadiens pour les transports accessibles, et les politiques et procédures actuelles des transporteurs.

PUBLIÉS : DOCUMENTS DE FORMATION POUR AIDER LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'Office a créé des documents d'apprentissage en ligne pour aider les transporteurs et les exploitants d'aérogares à former leur personnel et les employés contractuels sur la façon de prêter assistance aux personnes ayant une déficience. Les normes pour ces services sont établies dans le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et les divers codes de pratiques de l'Office.



Les modules permettront aux employés et au personnel contractuel de :

- comprendre les besoins liés aux divers types de déficience;
- communiquer avec les passagers ayant une déficience de manière efficace et en faisant preuve de sensibilité;
- fournir les services nécessaires aux passagers ayant une déficience.

PUBLIÉS : CODE DE PRATIQUES ET OUTIL D'INFORMATION POUR LES AÉROGARES QUI NE FONT PAS PARTIE DU RNA

Les codes de pratiques de l'Office aident les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience.

En mars 2013, l'Office a publié un code de pratiques pour les petits aéroports qui ne font pas partie du réseau national des aéroports (RNA).

L'Office a déjà un code de pratiques pour les aérogares du RNA, qui comprend 26 aéroports d'un océan à l'autre, et traite 94 % des voyageurs aériens du Canada.

Le nouveau code de pratiques pour les aérogares qui ne font pas partie du RNA s'appliquera aux aéroports qui desservent plus de 10 000 passagers chaque année – soit plus de 90 aérogares à travers le pays. Il renferme des renseignements sur les aspects physiques des aérogares, les services liés aux déficiences, la formation du personnel et la communication. Un outil d'information connexe fournit des exemples de pratiques exemplaires et des trucs pour rendre les installations plus accessibles pour les personnes ayant une déficience.

MISE À JOUR : NORMES INTERNATIONALES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ POUR LES VOYAGES AÉRIENS

À la lumière de son expertise dans l'élaboration de normes réglementaires et volontaires en matière d'accessibilité pour le réseau de transport du Canada, l'Office a dirigé un groupe de travail international chargé de rédiger des mises à jour pour les normes et les pratiques recommandées en matière d'accessibilité de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

En tant que dirigeant du groupe de travail sur les personnes ayant une déficience, l'Office a orienté l'élaboration d'un manuel complet à l'intention de la communauté de l'aviation civile pour l'aider à mettre en œuvre les normes et les pratiques. Le manuel peut également servir de référence pour les pays qui conçoivent des programmes de transport accessible ou élargissent la portée de ceux déjà en place.

RÉGLEMENTATION DES TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS

En ce qui concerne la réglementation du transport aérien, l'Office assume les responsabilités suivantes :

- délivrer des licences et des permis d'affrètement et délivrer des autorisations aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services au public;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international en tant que membre de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada;
- régir les tarifs aériens internationaux en fonction des accords bilatéraux de transport aérien et du *Règlement sur les transports aériens* du Canada.

L'Office veille aussi à la conformité avec la loi et les règlements canadiens en ce qui a trait aux prix des billets, aux taux et aux frais, aux conditions de transport de même qu'aux ententes de partage de codes, à la location d'aéronef avec équipage et aux affrètements.

RÉGLEMENTATION : PUBLICITÉ DES PRIX TOUT COMPRIS DES BILLETS D'AVION

En décembre 2012, des modifications au *Règlement sur les transports aériens* sont entrées en vigueur, exigeant que les transporteurs aériens, les agences de voyage et les autres annonceurs des prix des services aériens incluent tous les droits et toutes les taxes dans les prix qu'ils annoncent.

Ces modifications à la réglementation appuient deux objectifs clés :

- permettre aux consommateurs de déterminer aisément le coût total à payer pour un service aérien annoncé;
- promouvoir une juste concurrence entre tous les annonceurs dans l'industrie du voyage aérien.

DÉTERMINATIONS RÉGLEMENTAIRES EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

92 % **des permis d'affrètement et des modifications à ceux-ci délivrés dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la demande**

92 % Situation au 31 mars 2012

97 % Situation au 31 mars 2013

PUBLIÉS : DOCUMENTS D'INFORMATION SUR LA PUBLICITÉ DES PRIX DES SERVICES AÉRIENS

Afin de soutenir les efforts de l'industrie en vue de se conformer au changement dans le règlement concernant la publicité des prix des services aériens, l'Office a créé des documents d'information, notamment une note d'interprétation, une brochure, des questions et réponses, ainsi que des exemples de publicités conformes et non conformes. Le personnel de l'Office a également tenu des séances d'information et produit une présentation vidéo en ligne pour orienter ceux qui annoncent des prix de services aériens.

L'Office continue de travailler avec l'industrie pour s'assurer que les annonceurs comprennent toutes les exigences réglementaires.

CONSULTATION : RÈGLES CONCERNANT LES BAGAGES

Dans toute l'industrie internationale des compagnies aériennes, les approches des transporteurs dans l'application des règles concernant les bagages sont devenues incohérentes en raison de divers facteurs, notamment : l'établissement de prix à la carte, les changements à la réglementation et le souhait des transporteurs de maximiser les revenus tirés des bagages.

Les règles concernant les bagages enregistrés et non enregistrés ont commencé à être appliquées de deux manières différentes : l'une adoptée par l'Association du transport aérien international et l'autre par le département des Transports des États-Unis.

Comme le Canada ne dispose d'aucune pratique officielle pour appliquer ces règles (sauf pour les arrangements de partage des codes), l'Office mène des consultations auprès du public et de l'industrie pour prendre des décisions éclairées sur une approche qui s'appliquerait au transport des bagages à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada. L'Office prévoit rendre une décision à l'automne 2013.

PUBLIÉE : NOTE D'INTERPRÉTATION SUR LES EXIGENCES EN MATIÈRE D'AFFICHAGE CONCERNANT LA CONSULTATION PUBLIQUE DES TARIFS DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

Les transporteurs aériens sont tenus de mettre leurs conditions de transport (tarifs) à la disposition du public. Ils sont également tenus de poser dans un endroit bien en vue de leurs bureaux (et sur leur site Web s'ils vendent des services en ligne) une affiche indiquant que leurs tarifs sont à la disposition du public pour consultation. Cette exigence permet de s'assurer que les voyageurs aériens connaissent leurs droits et que les transporteurs aériens sont transparents et respectent leur obligation de rendre des comptes.

Pour aider les transporteurs aériens à satisfaire à leurs obligations à l'égard de l'affichage de leurs tarifs, l'Office a publié une note d'interprétation qui renferme également des renseignements utiles pour les administrations aéroportuaires quant à l'obligation législative qui s'applique à leurs transporteurs aériens locataires.

De plus amples renseignements sur les tarifs sont présentés au otc.gc.ca/fra/tarifs

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs aériens, sont présentés au otc.gc.ca/fra/licences

PUBLIÉ : AVIS À L'INDUSTRIE SUR LES EXEMPTIONS DE L'ARTICLE 59 DE LA LOI

L'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada* protège les consommateurs en interdisant à un transporteur aérien de vendre un service aérien s'il ne détient pas une licence délivrée par l'Office pour ce service. Si un transporteur aérien finit par ne pas obtenir de licence ou s'il ne l'obtient pas à temps, le consommateur ne perdra pas d'argent ou ne se verra pas imposer une contrainte excessive du fait que le transporteur ne peut exploiter le service.

L'Office reconnaît toutefois que dans certains cas, le risque que pose un transporteur qui vend des billets avant d'obtenir une licence pourrait être minimal. L'Office peut donc accorder une exemption de l'application de l'article 59.

Par souci de clarté et de prévisibilité, l'Office a publié un avis à l'industrie pour expliquer les facteurs dont il tient compte pour accorder une exemption.

DÉTERMINATIONS RÉGLEMENTAIRES EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

90 % **des licences de transport aérien délivrées dans un délai de 14 jours suivant la réception d'une demande complète**

94 % Situation au 31 mars 2012

96 % Situation au 31 mars 2013

CONSULTATION : MISE À JOUR DU *RÈGLEMENT SUR LES TRANSPORTS AÉRIENS* DU CANADA

L'Office poursuit son importante initiative de mise à jour de son *Règlement sur les transports aériens*, qui régit la mise en œuvre de la partie II de la *Loi sur les transports au Canada*.

La mise à jour du Règlement compte trois étapes, et les intervenants sont consultés à chaque étape. La première série de modifications proposées concerne les exigences financières, la fourniture d'aéronefs avec équipage et les conditions des licences intérieures et internationales. L'Office a terminé cette étape et passe maintenant à la suivante afin de favoriser l'entrée en vigueur de ces modifications au Règlement.

DEMANDES : DÉLIVRANCE DE LICENCES

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs. Il délivre également aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.

L'Office a traité 845 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'exercice 2012-2013, dont des demandes de nouvelles licences, d'annulations, de suspensions et de rétablissements.

L'Office continue de maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que les services aériens offerts au public :

- → respectent les conditions applicables relatives à la propriété et au contrôle canadiens;
- → aient une assurance responsabilité adéquate;
- → respectent certains critères financiers lorsqu'ils commencent leurs activités, lorsqu'ils sont Canadiens;
- → détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

DES LICENCES ONT ÉTÉ DÉLIVRÉES DANS LE CADRE DE L'ENSEMBLE DES 123 DEMANDES DE NOUVELLES LICENCES TRAITÉES EN 2012-2013.

De ce nombre,

32 ont été délivrées à **4** demandeurs canadiens aux fins d'exploitation de services aériens internationaux réguliers au moyen de gros aéronefs entre le Canada et un pays étranger.

DE NOUVELLES LICENCES ONT ÉTÉ DÉLIVRÉES POUR DES SERVICES ENTRE

COMPAGNIE AÉRIENNE CANADIENNE →	PAYS
AIR TRANSAT →	Antigua-et-Barbuda, Saint-Martin, Barbade, Costa Rica, Nicaragua, Colombie, El Salvador et Sainte-Lucie.
AIR CANADA →	Colombie, Rwanda, Afrique du Sud, Sénégal, Curaçao, Saint-Martin, Sierra Leone, Kenya, Bangladesh, Pakistan, Tanzanie, Oman, Israël et Bahreïn.
CANJET →	Antigua-et-Barbuda, Saint-Martin, Barbade, Sainte-Lucie, la Communauté européenne et Costa Rica.
WESTJET →	Saint-Martin, Antigua-et-Barbuda, Costa Rica et Curaçao.

De plus amples renseignements sur la réglementation du secteur du transport aérien sont présentés au otc.gc.ca/fra/transport-aerien

Des renseignements supplémentaires sur les permis d'affrètement délivrés par l'Office sont présentés au otc.gc.ca/fra/affretement

De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux

DEMANDES : PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

L'Office a examiné le dossier de 48 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux en 2012-2013. Après avoir vérifié que les compagnies avaient été constituées au Canada, qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens et qu'elles étaient contrôlées de fait par des Canadiens, l'Office a approuvé les 48 demandes.

L'Office a également mené à bien 3 autres grandes enquêtes visant des licenciés existants. Pour la première, l'Office a enquêté sur la qualité de Canadien de Sunwing Airlines Inc. après avoir reçu des allégations selon lesquelles le licencié, qui détenait des titres de propriété étrangère importants, ne satisfaisait plus aux exigences de propriété et de contrôle canadiens. L'Office a déterminé que Sunwing Airlines Inc. continuait de satisfaire aux exigences de propriété et de contrôle canadiens.

La seconde était une demande de Cougar Helicopters Inc. pour obtenir une détermination préalable à savoir si elle continuerait de satisfaire aux exigences de propriété et de contrôle canadiens si une entité non canadienne faisait un placement minoritaire important dans l'entreprise titulaire d'une licence. L'Office a conclu que, après la renégociation du placement initial proposé pour régler certaines des préoccupations soulevées par l'Office, Cougar Helicopters Inc. continuerait de satisfaire aux exigences de propriété et de contrôle canadiens.

La troisième était une demande par Alpine Helicopters Inc. pour une détermination préalable à savoir si, après une restructuration de l'entreprise à la suite de laquelle elle s'occuperait des activités d'Alpine Helicopters Ltd., une entreprise non canadienne exerçant ses activités suivant un arrêté du ministre des Transports l'exemptant des exigences de propriété et de contrôle canadiens, serait canadienne. L'Office a déterminé qu'après qu'Alpine Helicopters Inc. aura modifié sa structure d'entreprise pour régler certaines préoccupations soulevées par l'Office, elle satisferait aux exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens.

EXAMENS : SANTÉ FINANCIÈRE

En 2012-2013, l'Office a examiné la santé financière de trois demandeurs canadiens souhaitant offrir des services intérieurs ou internationaux au moyen d'aéronefs ayant une capacité de plus de 39 sièges.

L'Office veillait ainsi à ce que ces demandeurs aient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Les trois demandes ont été approuvées par l'Office.

ENTENTES : TRANSPORT AÉRIEN BILATÉRAL

En 2012-2013, l'Office a participé à 11 négociations fructueuses, notamment avec l'Inde, la Sierra Leone, le Kenya, le Sénégal, le Bangladesh, le Burkina Faso, l'Arabie saoudite, Bahreïn, la Gambie, le Paraguay et l'Uruguay. Outre ces négociations fructueuses, des consultations ou des négociations préliminaires ont eu lieu avec 7 autres pays.

RÉGLEMENTATION DES TRANSPORTEURS FERROVIAIRES CANADIENS

L'Office établit les plafonds de revenu provenant du transport ferroviaire pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le mouvement du grain de l'Ouest et les prix d'interconnexion réglementés. Il traite également les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction proposée et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

PUBLIÉES : LIGNES DIRECTRICES SUR LA VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION

Lorsqu'une compagnie de chemin de fer souhaite cesser d'exploiter une ligne de chemin de fer, l'Office peut être appelé à aider à déterminer la valeur nette de récupération (VNR) des actifs ferroviaires.

Après des consultations auprès d'intervenants ciblés, l'Office a publié les *Lignes directrices relatives aux demandes de détermination de la valeur nette de récupération*, pour informer et aider les parties qui sont ou pourraient être concernées par une demande de détermination de la VNR.

MISE À JOUR : RÈGLEMENT SUR L'INTERCONNEXION

Un expéditeur peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un transporteur à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'une certaine distance du lieu de correspondance. L'expéditeur dispose ainsi d'un plus vaste choix de transporteurs, même s'il a un accès direct à seulement un transporteur ferroviaire.

L'Office est chargé de fixer les modalités d'interconnexion, de fixer le prix par wagon et d'établir des zones tarifaires.

Après de vastes consultations, l'Office a mis à jour le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* pour veiller à ce que les prix d'interconnexion subséquents correspondent plus précisément aux coûts engagés par les compagnies de chemin de fer. L'Office est tenu de mettre le Règlement à jour au moins une fois tous les cinq ans.

CONSULTATION : MODIFICATIONS À LA CLASSIFICATION UNIFORME DES COMPTES

En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office publie un certain nombre de détermination des coûts liés au transport ferroviaire à partir des données qui lui sont fournies

DÉTERMINATIONS RÉGLEMENTAIRES EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

95 % **des déterminations liées au transport ferroviaire rendues dans un délai de 120 jours**

100 % Situation au 31 mars 2012

100 % Situation au 31 mars 2013

Une liste des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale est présentée au otc.gc.ca/fra/transport-ferro

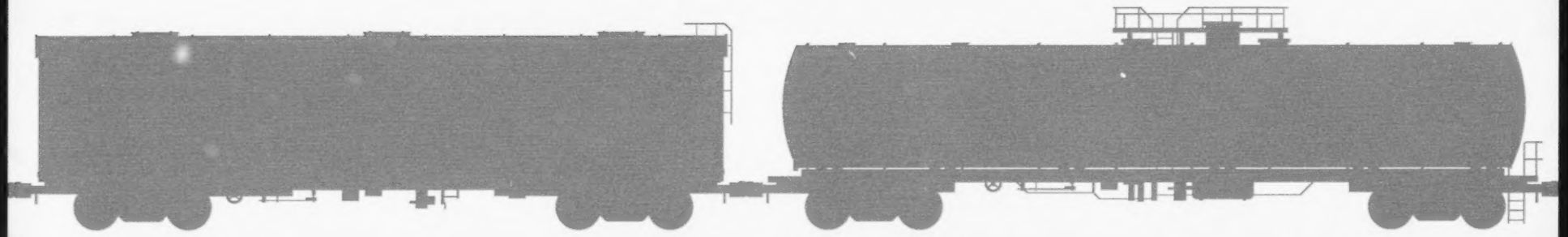
par des compagnies de chemin de fer. La *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) contient l'ensemble des lignes directrices et des instructions comptables pour fournir ces renseignements à l'Office.

Des révisions limitées ont été effectuées en 2009 et en 2010, mais la dernière révision de fond de la CUC a eu lieu en 1998. L'examen actuel servira à harmoniser davantage la CUC avec les pratiques de l'industrie actuelles et les exigences réglementaires.

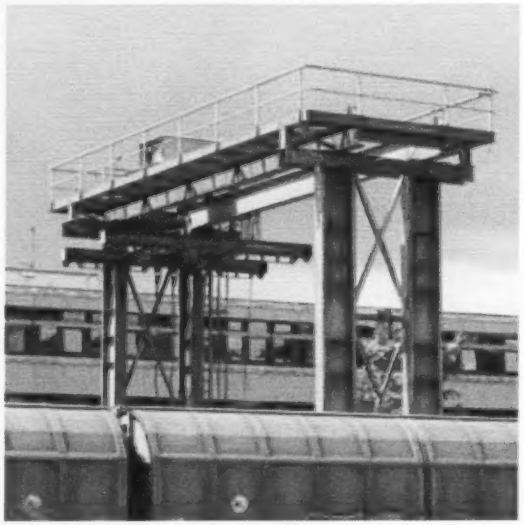
Après de vastes consultations auprès des intervenants, la CUC modernisée sera publiée avant la fin de 2013.

DÉTERMINATION : REVENUS DES COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER (CAMPAGNE AGRICOLE 2011-2012)

En décembre 2012, l'Office a annoncé que les revenus de CN et de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest étaient de moins de 0,1 % supérieurs aux plafonds de revenu fixés pour la campagne agricole 2011-2012. Le revenu de CN provenant du transport du grain s'élevant à 542 756 316 $ a dépassé de 240 185 $ son plafond de revenu fixé à 542 516 131 $. Le revenu de CP provenant du transport du grain s'élevant à 494 436 705 $ a dépassé de 400 132 $ son plafond de revenu fixé à 494 036 573 $.



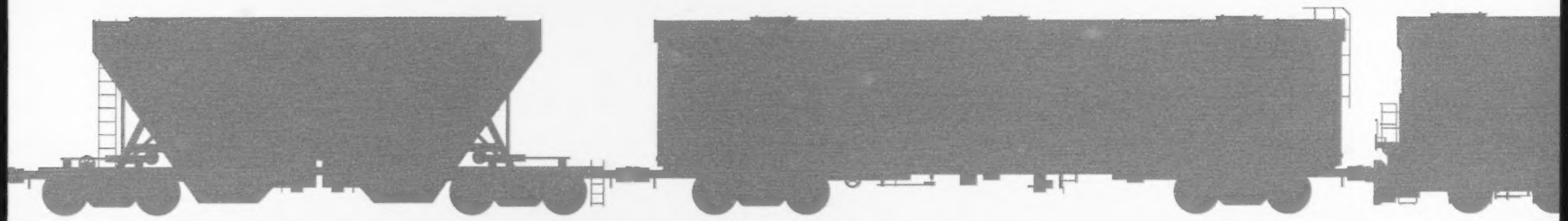
DÉTERMINATION : AUGMENTATION DES FACTEURS D'INFLATION DU PLAFOND DE REVENU (CAMPAGNE AGRICOLE 2012-2013)



En avril 2012, l'Office a annoncé une augmentation de 9,5 % de l'indice des prix composite afférent au volume, essentiellement un facteur d'inflation, des plafonds de revenu de CN et de CP pour le mouvement du grain de l'Ouest.

La détermination de l'IPCAV pour la campagne agricole 2012-2013 tient compte de l'incidence de récentes décisions de l'Office relatives aux méthodes utilisées pour déterminer le coût du capital et reconnaître les coûts des pensions. L'incidence de ces décisions sur l'IPCAV est de 3,3 % et de 4,6 %, respectivement.

L'IPCAV a augmenté d'encore 0,2 % en janvier 2013, à la suite de demandes présentées par CN et CP visant un rajustement pour tenir compte de la décision de Saskatchewan Grain Car Corporation d'arrêter de leur fournir des wagons-trémies sans frais de propriété. Ces décisions ont porté l'indice à 1,2919 pour la campagne agricole 2012-2013 qui débute le 1er août 2012.



RÉGLEMENTATION DE L'INDUSTRIE MARITIME CANADIENNE

L'Office détermine si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services commerciaux dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers ou des navires non dédouanés sur demande d'une personne résidant au Canada.

RAPPORT D'AVANCEMENT SUR LA RÉGLEMENTATION MARITIME

En 2012-2013, l'Office a reçu 85 demandes de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert, et 5 offres ont été retirées.

DÉTERMINATIONS RÉGLEMENTAIRES EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

95 % des demandes de cabotage traitées avant le début de l'activité (lorsqu'il n'y a aucune opposition)

95 % Situation au 31 mars 2012

96 % Situation au 31 mars 2013

Des statistiques détaillées sur les demandes relatives au cabotage sont présentées au otc.gc.ca/fra/statistiques

ASSURANCE DE LA CONFORMITÉ

APPLICATION DE LA LOI

Les agents verbalisateurs de l'Office assurent la conformité des fournisseurs de services de transport assujettis à la *Loi sur les transports au Canada*, au *Règlement sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En règle générale, l'Office considère que les entreprises canadiennes sont extrêmement coopératives et constructives lorsque vient le moment de trouver des moyens d'assurer leur conformité.

Toutefois, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent utiliser leurs pouvoirs pour imposer des amendes jusqu'à ce que la conformité soit assurée.

EN 2012-2013, LE PERSONNEL D'APPLICATION DE LA LOI DE L'OFFICE A ENTREPRIS 254 INSPECTIONS ET A MENÉ 40 ENQUÊTES.

De ce nombre,

- **123** ont entraîné des avertissements informels;
- **37** ont entraîné des avertissements formels;
- **6** avis d'infraction ont été émis.

DÉTERMINATIONS RÉGLEMENTAIRES EN TEMPS OPPORTUN

OBJECTIF DE RENDEMENT

100 % de conformité des inspections ciblées avec les exigences d'accessibilité énoncées dans le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*

100 % Situation au 31 mars 2012

100 % Situation au 31 mars 2013

MESURE STRATÉGIQUE (OBJECTIF: 2014)

Conformité accrue en matière de réglementation au moyen de mesures volontaires et obligatoires

TERMINÉ

→ Les activités d'application de la loi de l'Office sont axées sur le risque et portent essentiellement sur la conformité continue avec les exigences réglementaires et sur ses priorités particulières

De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentés au otc.gc.ca/fra/application-loi

Des statistiques détaillées sur l'application de la loi sont présentées au otc.gc.ca/fra/statistiques

CONFORMITÉ AVEC LA PUBLICITÉ DES PRIX TOUT COMPRIS DES BILLETS D'AVION

En décembre 2012, des modifications au *Règlement sur les transports aériens* sont entrées en vigueur, exigeant que les transporteurs aériens, les agences de voyage et les autres annonceurs de prix des services aériens mettent en place une publicité des prix tout compris des billets d'avion pour des voyages à l'intérieur du Canada ou dont le point de départ est au Canada, sans égard au média utilisé.

L'atteinte rapide d'un niveau élevé de conformité de la part de l'industrie peut, en grande partie, être attribuée à l'approche collaborative de l'Office envers les annonceurs des prix des services aériens, et ses liens avec eux.

L'Office entend utiliser les sanctions seulement lorsqu'elles seront nécessaires pour obtenir une conformité complète. L'Office peut imposer des amendes maximales de 5 000 $ et de 25 000 $ respectivement aux personnes physiques et aux personnes morales, si elles sont trouvées coupables d'infraction. L'Office peut également ordonner à une personne ou à une entreprise d'apporter les changements nécessaires pour se conformer à la réglementation.

SURVEILLANCE

En plus d'utiliser ses méthodes d'application de la loi, l'Office veille au respect de la conformité en surveillant l'industrie fédérale du transport. Il effectue des vérifications régulières de la conformité avec ses décisions, ses règlements et ses codes de pratiques volontaires. Le personnel de l'Office a collaboré ensuite étroitement avec l'industrie et d'autres parties pour les aider dans les domaines où elles n'étaient pas conformes.

Au cours de la dernière année, l'Office a mené des activités visant à surveiller la conformité avec certains de ses codes de pratiques. Il publiera des rapports de ses conclusions en 2013-2014.

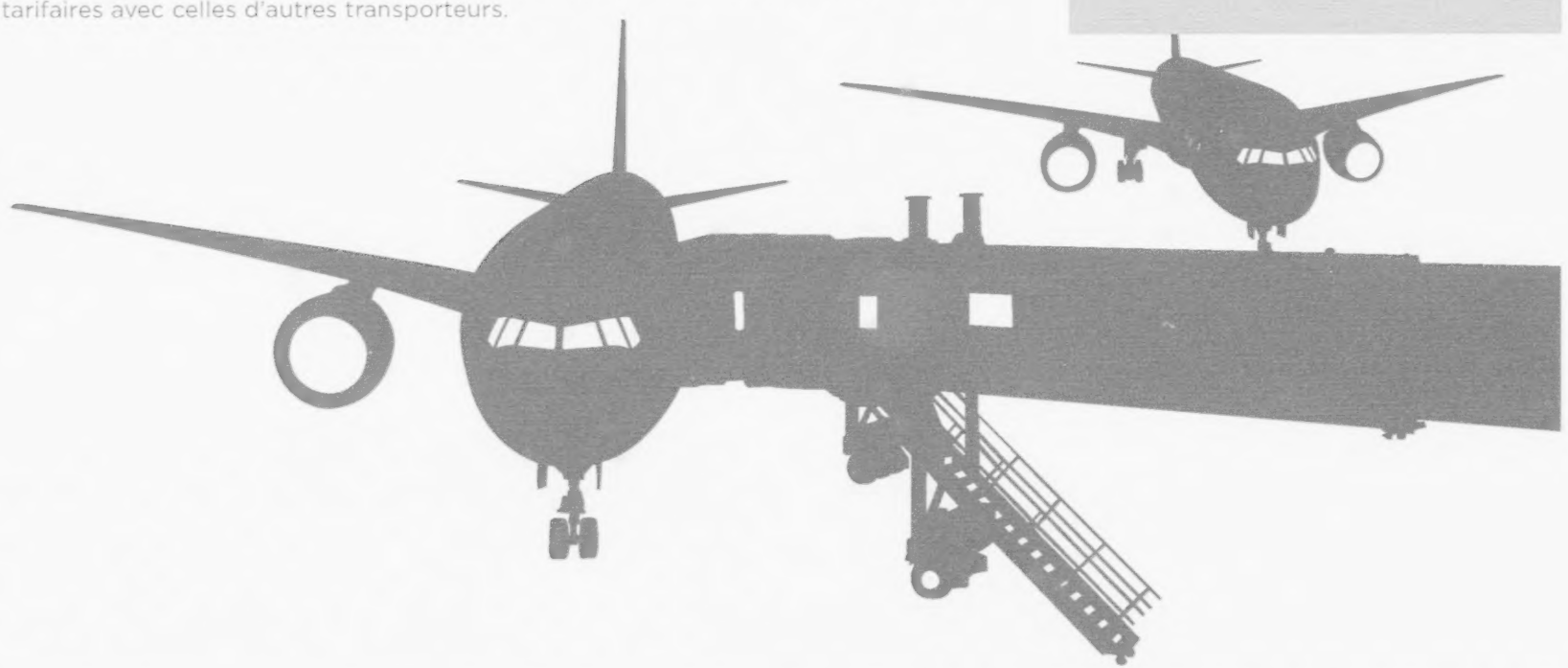
PUBLIÉ : RÉPERTOIRE DES TARIFS

En vertu du droit canadien, tous les transporteurs aériens doivent établir des tarifs – leur contrat avec leurs passagers – et les mettre à la disposition du public. L'Office met en application le respect des tarifs et entend les plaintes des passagers relatives à une disposition tarifaire non appliquée, déraisonnable ou injuste.

L'Office a créé un répertoire en ligne de liens vers les tarifs des grandes compagnies aériennes, permettant ainsi aux passagers de prendre connaissance de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils voyagent, et de faire des choix plus éclairés. Les transporteurs peuvent également utiliser le répertoire pour comparer aisément leurs dispositions tarifaires avec celles d'autres transporteurs.

Le rapport sommaire de conformité est présenté au otc.gc.ca/fra/conformite

D'autres renseignements sur les codes de pratiques pour les fournisseurs de services de transports sont présentés au otc.gc.ca/fra/codes-de-pratiques



ÉVALUATION DE LA LOI

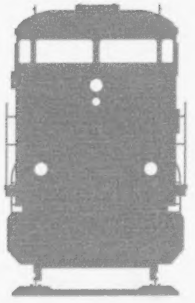
La *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application des éléments économiques prévus dans les politiques fédérales sur les transports.

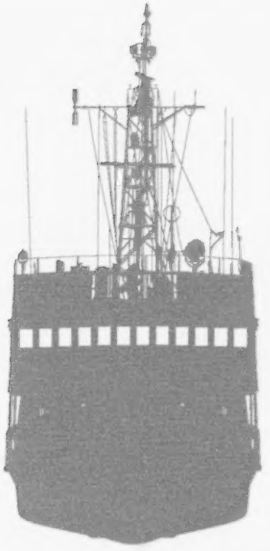
SURVEILLANCE CONTINUE DE L'APPLICATION DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA*

Le tableau qui suit résume l'évaluation par l'Office de l'effet de la Loi en fonction de ses activités, incluant les demandes lui ayant été présentées ainsi que les conclusions auxquelles il est parvenu. Plus précisément, ce tableau souligne les difficultés observées par l'Office dans l'administration de la Loi et fournit au Parlement sa perspective sur les approches qu'il juge susceptibles de les résoudre. Plusieurs enjeux ont été signalés auparavant dans les rapports annuels de l'Office au Parlement.

Les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices de l'Office sont les principaux outils qui permettent d'appliquer les dispositions de la Loi dans le contexte quotidien du réseau de transport fédéral. Toutefois, si les règlements peuvent soutenir des marchés efficaces et équitables, ils peuvent également être un fardeau indu lorsqu'ils sont mal conçus et appliqués. En plus de sa responsabilité continue de surveiller la Loi, l'Office, en se fondant sur les recommandations de la Commission sur la réduction de la paperasse et la Directive du Cabinet sur la rationalisation de la réglementation, procède à des évaluations continues de son régime de réglementation afin d'assurer qu'il est rationalisé et qu'il reflète l'évolution de la politique du gouvernement, de l'industrie des transports et des pratiques de l'Office. Plusieurs consultations ont déjà été menées à cet égard, comme en fait état le présent Rapport annuel.

Afin d'assurer l'administration efficace de sa loi habilitante, l'Office surveille tous les aspects de l'effet de cette Loi de manière continue. Dans le cadre de son Rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la Loi, d'inclure son évaluation de l'effet de la présente Loi et des difficultés observées dans l'administration de celle-ci.





TRANSPORT FERROVIAIRE

Objet : Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

Description : L'Office et la Cour d'appel fédérale ont rendu des décisions importantes en ce qui concerne la détermination de la valeur nette de récupération (VNR) de lignes de chemin de fer.

Dans un jugement de la Cour d'appel fédérale concernant une décision de l'Office (décision no 383-R-2007) en vertu du paragraphe 144(3.1) de la Loi, la Cour a clarifié la jurisprudence sur la détermination de la VNR en décidant que la section V de la Loi est un code complet et qu'elle s'applique en fonction de délais d'exécution qui ne peuvent être modifiés par l'Office.

Évaluation : L'Office n'a pas le pouvoir discrétionnaire de modifier le calendrier établi pour l'achèvement du processus de cessation d'exploitation et d'abandon, et, plus particulièrement, à l'intérieur de la période de six mois prévue par le paragraphe 144(4) de la Loi. Par conséquent, il est probable que l'Office rencontre des difficultés pour compléter la VNR de lignes de chemin de fer aux termes de ce paragraphe, à l'intérieur du délai prescrit par la Loi, lorsqu'il existe des questions difficiles à résoudre, comme l'évaluation du coût de réparation des dommages causés à l'environnement ou des conditions météorologiques hivernales qui empêchent de mener l'inspection d'une ligne de chemin de fer afin d'évaluer la condition des voies. Cela pourrait, dans certains cas, empêcher l'Office de fournir les services que le Parlement l'a chargé de fournir aux parties concernées.

Le Parlement pourrait choisir de déterminer s'il existe des circonstances exceptionnelles selon lesquelles l'Office doit être autorisé à prolonger les délais d'exécution établis à la section V de la Loi afin de respecter l'esprit de la loi et d'assurer l'application des principes de l'équité procédurale.

Objet : Pouvoir d'exiger que les parties produisent un rapport à leurs frais

Description : Les articles 144 à 146 de la Loi exigent que l'Office fournisse un service pour déterminer la valeur nette de récupération. Toutefois, il n'existe aucune exigence législative explicite voulant que les parties en cause entreprennent des études pour fournir l'information nécessaire à l'Office afin de lui permettre de prendre une décision éclairée et approfondie.

De telles études peuvent comprendre des évaluations, des évaluations environnementales ou des rapports techniques. Même si l'Office peut demander ce type d'information, et même s'il a l'autorité législative nécessaire pour assurer que le demandeur lui rembourse les coûts en vertu des paragraphes 144(3.1) et 146.3(1), il n'y a pas d'obligation claire de la part des parties, aux termes des paragraphes 145(5) et 146.2(7), de payer les coûts liés aux études demandées par l'Office pour appuyer son processus décisionnel. Les coûts connexes peuvent être importants. Cependant, l'Office doit prendre une décision avec ou sans cette information. Dans le cadre d'une affaire récente, l'Office a demandé qu'une étude soit effectuée pour lui permettre de prendre une décision. Cette demande a donné lieu à la création de nouvelles procédures visant la répartition des coûts connexes parmi les parties concernées. Même si cela s'est révélé

fructueux dans cette affaire, il n'existe toujours aucune obligation claire de la part des parties de fournir l'information requise par l'Office ou de couvrir les coûts dans le cas des déterminations aux termes des paragraphes 145(5) ou 146.2(7) de la Loi.

Évaluation : Une modification à la Loi pourrait servir à clarifier le fait que l'Office peut ordonner à une ou des parties concernées d'entreprendre des études nécessaires à leurs frais (et de déterminer la répartition des frais entre les parties, le cas échéant) ou de rembourser les frais engagés par l'Office pour obtenir les rapports nécessaires.

TRANSPORT AÉRIEN

Objet : Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs

Description : Les articles 67.1 et 67.2 restreignent le pouvoir de l'Office aux cas où une plainte a été reçue, limitant ainsi la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne le respect par un transporteur de son tarif intérieur et le caractère raisonnable des conditions liées au transport intérieur d'un transporteur.

Il n'y a pas de contraintes semblables fondées sur les plaintes en ce qui a trait aux tarifs internationaux.

Cela signifie qu'une décision exigeant qu'un transporteur modifie les conditions de son tarif international jugées déraisonnables ne peut être élargie aux conditions équivalentes de son tarif intérieur, à moins qu'une plainte ait été déposée à l'égard du tarif intérieur. Cependant, si l'Office juge qu'une disposition d'un tarif intérieur est déraisonnable, il peut exiger que des changements soient apportés au tarif intérieur d'un transporteur tout en veillant à ce que ces changements soient reflétés dans le tarif international du transporteur.

Le paragraphe 67.2(1) de la Loi permet à l'Office de suspendre un tarif intérieur visé par une plainte, mais seulement après qu'il ait déterminé que le tarif est déraisonnable. Cela diffère du régime international pour lequel l'Office a la capacité de suspendre un tarif international en attendant les résultats de son enquête et de la décision connexe.

Au fil des ans, l'Office a reçu plusieurs plaintes relativement au transport intérieur et international, et a suspendu des conditions internationales pendant l'enquête, alors que les conditions intérieures sont demeurées en vigueur.

Évaluation : L'incapacité de l'Office de prendre certaines mesures de sa propre initiative concernant les tarifs intérieurs peut se traduire par le traitement inéquitable entre les voyageurs aériens à l'échelle nationale et internationale et augmenter la complexité de la conformité pour l'industrie. De plus, elle peut entraîner de la confusion pour les passagers qui interagissent avec le même transporteur aérien, puisque des conditions différentes peuvent régir les tronçons intérieurs et internationaux d'un même vol.

Une solution potentielle pour éviter ce genre de confusion consisterait à permettre à l'Office d'élargir son examen pour inclure le tarif intérieur lors d'une enquête sur une disposition d'un tarif international, que l'enquête soit entreprise par l'Office de son propre chef ou qu'elle découle d'une plainte d'un consommateur. Cela permettrait potentiellement d'uniformiser l'approche

et d'éliminer les situations où l'Office a jugé un tarif international déraisonnable, mais ne peut prendre de mesures équivalentes pour le tarif intérieur du même transporteur.

Permettre à l'Office de suspendre une disposition déraisonnable d'un tarif intérieur pendant sa détermination, dans des cas où des mesures semblables ont été prises pour cette même disposition d'un tarif international, permettrait également potentiellement d'éliminer un manque d'uniformité qui peut susciter de la confusion auprès des consommateurs.

Objet : Pouvoir de traiter les questions systémiques liées aux tarifs internationaux

Description : Dans l'exercice de sa compétence comme autorité aéronautique canadienne pour traiter la question de non-conformité à la loi canadienne (p. ex. la Convention de Montréal), l'Office peut agir de sa propre initiative puisqu'il s'agit d'un tarif international. Cependant, ces questions doivent actuellement être traitées au cas par cas.

Pour assurer l'uniformité, selon la loi existante, le personnel de l'Office doit lancer des processus pour chacun des transporteurs individuels. L'Office régit des centaines de transporteurs exploitant des services aériens internationaux dont les tarifs comprennent normalement de nombreuses pages de texte juridique qui traitent des aspects liés à la responsabilité.

Évaluation : Le cadre législatif régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige que les tarifs soient justes et raisonnables. Pour être justes et raisonnables, les tarifs doivent être conformes aux lois canadiennes, tant dans le régime intérieur qu'international.

Le fait de permettre à l'Office de traiter de questions systémiques de non-conformité avec les conventions internationales et la loi canadienne sur une base systémique donnerait à l'Office un pouvoir et des méthodes supplémentaires pour obliger tous les transporteurs non conformes à se conformer à la loi canadienne.

Une des approches potentielles pour traiter cette question serait de fournir à l'Office le pouvoir de remplacer ou de suspendre les conditions liées au transport aérien pour tous les transporteurs, ou certains d'entre eux, et de permettre à l'Office de prendre un arrêté s'appliquant à tous les transporteurs aériens visant à mettre en œuvre des tarifs qui seraient conformes à la loi canadienne et aux conventions internationales dont le Canada est signataire. Lorsque ce genre d'arrêté n'est pas respecté par des transporteurs en situation de non-conformité à la loi canadienne, il pourrait être renforcé par des sanctions administratives pécuniaires.

L'Office est d'avis que cette approche favoriserait une application plus efficace de la loi canadienne tout en garantissant un traitement équitable des transporteurs.

Objet : Enquête sur les questions systémiques de transport aérien

Description : L'Office a le pouvoir discrétionnaire d'agir de sa propre initiative et au cas par cas, en ce qui touche les tarifs aériens internationaux des transporteurs. Toutefois, la Loi ne permet à l'Office de faire enquête sur toutes les autres affaires liées au transport aérien qu'après le dépôt d'une plainte. Dans tous les cas, le pouvoir de l'Office d'ordonner une mesure corrective se limite au transporteur faisant l'objet d'une

enquête sur les tarifs internationaux ou à l'intimé, dans le cadre d'une plainte.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus de règlement des plaintes, il est évident dans certains cas que la question soulevée ne touche pas seulement un transporteur en particulier, mais qu'il s'agit au fait d'une question systémique, par exemple les cas liés aux personnes ayant une déficience :

→ Les obstacles abusifs liés aux politiques et aux pratiques touchant toute l'industrie ne peuvent être réglés qu'avec le transporteur désigné dans la plainte. Il est donc possible que les personnes ayant une déficience continuent de rencontrer les mêmes obstacles abusifs en ce qui concerne les autres fournisseurs de services.

→ Les décisions qui placent le fardeau de l'élimination des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un seul ou de quelques fournisseurs de services peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels sur le plan des prix ou de l'exploitation. Les consultations tenues par l'Office auprès des fournisseurs de services de transport ont toujours fait ressortir les préoccupations de ces derniers par rapport aux mesures correctives individuelles ainsi que leur préférence pour l'adoption de conditions égales envers tous, lorsque surviennent des questions systémiques.

Les exemples de questions systémiques précédentes soulevées dans des plaintes antérieures comprennent la politique « une personne, un tarif », la fourniture d'oxygène à bord d'un aéronef et, plus récemment, les questions liées au transport de personnes ayant des allergies à bord d'un aéronef.

De plus, une plainte peut être déposée contre les politiques d'un transporteur qui peuvent avoir une composante d'intérêt public élargie, mais en raison de la nature de la plainte, le champ d'enquête de l'Office est limité.

Évaluation : Le Parlement pourrait envisager une modification à la Loi donnant la discrétion à l'Office, dans certaines conditions et lorsqu'il le juge opportun, d'établir la portée d'un cas judicieusement et correctement de manière à faire enquête sur les questions soulevées dans une plainte de façon appropriée (l'ensemble de l'industrie ou un secteur limité de l'industrie). Toute mesure corrective ou ordonnance résultant d'une telle enquête serait également appliquée de manière appropriée, c'est-à-dire à l'ensemble de l'industrie ou à un secteur limité. Une telle modification pourrait permettre à l'Office d'examiner plus efficacement les questions ayant des incidences importantes sur les intervenants, sans pour autant entraîner pour les fournisseurs individuels de services de transport un désavantage concurrentiel inéquitable. Elle permettrait également à l'Office de suspendre une demande ayant des ramifications dans tout un secteur, le temps de mener une enquête approfondie.

La souplesse d'enquêter sur des questions élargies connues au début du processus plutôt que d'attendre le dépôt d'autres plaintes se traduirait par une efficacité accrue.

De manière à préserver l'intégrité du processus décisionnel formel de l'Office, y compris l'analyse des contraintes excessives dans le cas de différends liés à l'accessibilité, tout arrêté émis par l'Office serait pris en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés,

et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service. La compétence actuelle de l'Office limite sa capacité d'élargir la portée de son enquête sur les questions d'accessibilité, lorsqu'il y a lieu, ce qui limite également sa capacité d'agir avec efficacité et constance.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

Objet : Chevauchement des compétences avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

Description : En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral.

Les articles 170 et 172 de la *Loi sur les transports au Canada* énoncent explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans les services et les installations de transport de compétence fédérale.

En 2007, la Cour suprême du Canada a confirmé que la Partie V de la Loi sur les transports au Canada est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la Loi canadienne sur les droits de la personne doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et d'y remédier. La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise spécialisée lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau de transport fédéral.

Le paragraphe 171 de la Loi exige que l'Office et la CCDP coordonnent leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été conclu dans cette optique entre l'Office et la CCDP. Néanmoins, le TCDP a émis une décision visant les mêmes parties et les mêmes questions qu'une décision précédente rendue par l'Office, et la décision du TCDP était différente de celle de l'Office. Dans ce cas, le chevauchement des compétences a entraîné un résultat contradictoire.

À la demande de l'Office, la Cour fédérale a entrepris un examen judiciaire de ces questions de compétence à la fin de 2009-2010. En octobre 2010, la Cour fédérale a annulé la décision du TCDP et confirmé la compétence de l'Office en tant que tribunal spécialisé de premier plan dans toutes les questions de transport, y compris les questions liées à l'accessibilité.

Le jugement de la Cour fédérale a fait l'objet d'un appel par le TCDP. En novembre 2011, la Cour d'appel fédérale a confirmé la décision de la Cour fédérale annulant la décision de la TCDP, statuant que le TCDP ne peut se pencher à nouveau sur une affaire ayant déjà fait l'objet d'une décision de l'Office. Toutefois, la Cour d'appel fédérale n'a pas traité la question de la compétence exclusive de l'Office dans les cas

ayant trait aux déficiences visant le réseau de transport de compétence fédérale.

Évaluation : Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

→ Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau de transport fédéral, il ne possède pas l'autorité d'ordonner une indemnisation pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.
→ Les intimés (p. ex., les transporteurs, les exploitants de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos des mêmes questions.
→ Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude, entraîne la possibilité de résultats contradictoires par les deux tribunaux et occasionne des coûts additionnels pour les intimés et le gouvernement du Canada.

Afin de clarifier les responsabilités afférentes aux compétences de l'Office, du CCDP et du TCDP, d'assurer la cohérence et la comparabilité au CCDP et au TCDP, et d'éviter qu'on dise de l'Office qu'il ne possède pas les attributions lui permettant de régler un différend de façon satisfaisante pour toutes les parties en cause, la *Loi sur les transports au Canada* pourrait être modifiée de manière à :

→ confirmer le mandat exclusif de l'Office à l'égard du traitement des plaintes présentées par les personnes ayant une déficience pour ce qui est de l'accessibilité du réseau de transport fédéral;
→ fournir à l'Office l'autorité d'accorder une indemnisation pour la douleur et la souffrance, une autorité que détient le TCDP;
→ habiliter l'Office à appliquer les solutions de façon élargie et systématique, une autre autorité que détient déjà le TCDP.
Les personnes ayant une déficience bénéficieraient ainsi de la gamme complète de mesures correctives (voir la discussion ci dessous).

GÉNÉRALITÉS

Objet : Clarification des deux principales fonctions opérationnelles de l'Office

Description : L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

→ En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme une cour lorsqu'il se prononce sur des différends.
→ En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs de compétence fédérale.

En raison du rôle d'organisme de réglementation économique de l'Office, certaines de ses décisions, dont de nombreuses

relatives aux permis d'affrètement ou aux licences, sont devenues des éléments courants et nécessitent peu de pouvoir discrétionnaire ou n'en nécessite aucun. La prestation de services de réglementation courants et non discrétionnaires pourrait être assurée plus efficacement par le personnel.

Toutefois, il n'y a pas de disposition dans la *Loi sur les transports au Canada* pour la délégation de pouvoir au personnel. Actuellement, la Loi :

→ Offre une orientation limitée concernant le rôle des membres ou du président et premier dirigeant;
→ Exige que les membres prennent toutes les décisions de l'Office;
→ Ne fait aucune distinction entre les dispositions judiciaires et réglementaires administrées par l'Office.

Évaluation : Selon l'Office, la prochaine fois que la Loi sera examinée, il faudrait envisager de clarifier les points suivants :

→ Le pouvoir du président et premier dirigeant en ce qui a trait à l'administration de la réglementation économique, par l'intermédiaire de décisions non discrétionnaires ou courantes, et aux pouvoirs de délégation connexes;
→ Les deux fonctions distinctes de l'Office et les attentes procédurales à l'endroit de chacune des fonctions.

Ces changements :

→ Permettraient aux membres de se concentrer sur leur rôle essentiel d'adjudicateurs;
→ Aideraient à faire la différence entre les responsabilités de l'Office en tant qu'organisation administrative de la fonction publique et celles de ses membres en tant que tribunal;
→ Assureraient l'administration efficace et en temps opportun des questions courantes et de réglementation qui sont du ressort de l'Office.

Objet : Délai de 120 jours

Description : Le paragraphe 29(1) de la Loi prévoit que l'Office rend sa décision sur toute affaire dont il est saisi avec toute la diligence possible dans les cent vingt jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance, à moins que les parties visées n'en conviennent autrement.

L'Office a mis en place des normes de rendement élevées. Afin d'assurer la transparence, l'équité et l'efficacité du règlement des différends et de l'administration de ses responsabilités réglementaires, l'Office a mis en œuvre en 2007 un nouveau cadre de mesure du rendement en fonction de la rétroaction de ses clients et intervenants et de leurs attentes à cet égard. Ce cadre a été modifié à la fin de 2010-2011 pour soutenir le Plan stratégique triennal actuel (2011-2014) de l'Office.

Des mesures de rendement adaptées aux besoins précis des différents secteurs de prestation de services, et axées sur les jalons connexes, ont été mises en œuvre et intégrées au Rapport annuel de l'Office.

Par exemple, en 2011-2012, l'Office a excédé ses objectifs de rendement liés aux licences et aux affrètements aériens en délivrant 96 % de toutes les licences aériennes à l'intérieur de 14 jours et 97 % de tous les permis d'affrètement à l'intérieur de 30 jours. De plus, il a régulièrement excédé son objectif de rendement prévoyant le règlement de 80 % de tous les différends liés au cabotage dans les 90 jours. En fait, l'Office vise désormais à régler les différends dans les 90 jours après la clôture des actes de procédure, même lorsqu'il s'agit de cas complexes.

En conséquence, dans la pratique, le délai de 120 jours établi en 1996 a été remplacé par le cadre de mesure du rendement qu'il a adopté et sur lequel l'Office fait rapport depuis 2009-2010.

Évaluation : L'Office a adopté une série de mesures de rendement axées sur les services et liées au temps qui sont plus efficaces pour assurer la responsabilisation globale de l'Office que le délai prescrit de 120 jours pour toutes les instances devant l'Office. Dans tous les cas, ces mesures sont fondées sur des objectifs liés au temps, de moins de 120 jours.

L'industrie des transports a été avisée de ces objectifs et l'Office rend compte au Parlement et à l'industrie de son rendement en fonction desdits objectifs. En fait, les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle indiquent que 75 % des clients et des intervenants sont satisfaits de l'ensemble des services que leur dispense l'Office.

Ces mesures de rendement et processus ont été établis en fonction de la rétroaction des intervenants et de leurs attentes. Ils sont pertinents compte tenu de la nature des activités opérationnelles de l'Office et ont été conçus pour veiller à ce que les services de l'Office soient fournis de manière efficace et transparente dans l'optique du service à la clientèle. Les résultats en matière de rendement de l'Office sont publiés dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement et sur le site Web de l'Office à l'intention des clients et des intervenants.

Ces indicateurs de rendement axés sur les résultats établissent des jalons et déterminent le niveau de service que l'Office doit atteindre pour aider à maintenir un réseau de transport canadien efficace. Ils permettent à l'Office de surveiller étroitement dans quelle mesure ses objectifs sont atteints et de mettre en œuvre de manière continue des améliorations pour satisfaire aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de responsabilisation.

Le paragraphe 29(1) de la Loi exige déjà que l'Office agisse le plus rapidement possible, et la Cour fédérale a jugé que le délai prescrit de 120 jours n'est pas obligatoire. De plus, la Cour suprême du Canada (CSC) a reconnu qu'un délai de 120 jours ne convient pas à tous les cas, en déclarant :

« Lorsque l'Office effectue une enquête juridictionnelle relativement limitée, il s'organise pour rendre une décision dans un délai de 120 jours. Par contre, lorsque des procédures juridictionnelles ont une large portée et sont lourdes de conséquences, l'Office doit procéder de manière à tenir compte de cette situation. Le délai de 120 jours prévu à l'art. 29 n'empêche pas l'Office d'agir ainsi et ne lui fait pas perdre compétence s'il l'excède. »

En conséquence, l'Office recommande que la Loi soit modifiée de manière à :

→ supprimer le délai de 120 jours et qu'à sa place, l'Office soit tenu d'établir des mesures de rendement axées sur les services, et liées au temps, dont il continuerait de rendre compte dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement; ou, à l'inverse,
→ établir des critères pour les cas d'exception au délai de 120 jours qui peuvent nécessiter davantage de temps, comme l'a reconnu la CSC.

Ces modifications proposées permettraient de mieux gérer les attentes et de reconnaître que l'objectif de l'Office est toujours de rendre ses décisions en moins de 120 jours, mais que cela s'avère impossible dans certains cas.

ANNEXE : STATISTIQUES

Les tableaux de statistiques suivants sont présents sur le site Web de l'Office au otc.gc.ca/fra/statistiques

I. Décisions de l'Office
Ensemble des décisions par les membres

II. Règlements des différends
Différends réglés par l'Office

III. Plaintes relatives au transport aérien
Plaintes sur le transport aérien – facilitation informelle
Plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (transporteurs canadiens)
Plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (transporteurs étrangers)
Questions soulevées dans les plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (tous les transporteurs)
Questions soulevées dans les plaintes sur le transport aérien traitées par l'intermédiaire du processus de facilitation (grands transporteurs canadiens)

IV. Licences aériennes et affrètements
Transporteurs aériens par nationalité
Licences détenues par nationalité
Licences aériennes
Permis d'affrètement délivrés
Avis de vol d'affrètement

V. Transport ferroviaire
Infrastructure et construction ferroviaires

VI. Transport maritime
Demandes de licence de cabotage

VII. Application de la loi
Activités d'application de la loi